



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL
ÁREA DE LOGÍSTICA DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE,
2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

BACH. TORRES CHUQUIZUTA, LUZ BERENIZ

ASESORA:

Dra. CARBAJAL CORNEJO, KATHERINE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO

CHICLAYO - PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Jorge Luis Gutiérrez Sanchez
Presidente

Lic. Sonia Magaly Núñez Puse
Secretario

Dra. Katherine Carbajal Cornejo
Vocal

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por guiarme, darme inteligencia y sabiduría para culminar con éxito una etapa más en mi vida.

A mis padres, que son mi motor y motivo de salir adelante y son los que más amo y admiro en este mundo, por su apoyo constante, comprensión, consejos y que gracias a ellos soy lo que soy una persona con buenos principios y que a pesar de la distancia no dejarme sentir su ausencia, acompañándome siempre.

A mi hermana Diana por su cariño y ser mi gran amiga.

A mi abuelita Gloria que la admiro mucho.

A J.R.G.V. quien me demostró que nunca se debe perder las esperanzas a pesar de las circunstancias.

Y a todas las personas que se involucraron y me apoyaron para culminar la investigación.

Luz Bereniz

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, porque en sus aulas aprendí mucho de mis docentes, compañeros, se esclarecieron y se formaron conocimientos en la administración proyectándose misiones y visiones para forjar voluntades y compromisos con las futuras generaciones del país.

El siguiente Trabajo quiero agradecer a mi familia y amistades que hicieron lo posible de alguna u otra manera, apoyarme incondicionalmente en todo momento, con el único fin de culminar satisfactoriamente mis asignaturas y tesis, que fue llevada a cabo con mucho esfuerzo y dedicación.

También es la única y gran oportunidad de extender mi más sincero agradecimiento a la Doctora Katherine Carbajal y al MG. José Echevarria, por ser profesionales de excelencia que se han empeñado por brindar todo lo mejor de su persona durante la investigación realizada.

Luz Bereniz

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Luz Bereniz Torres Chuquizuta con DNI N° 70156529, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, diciembre del 2016

LUZ BERENIZ TORRES CHUQUIZUTA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016” Chiclayo 2016, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación consta de 8 capítulos, los resultados de la investigación condujeron a demostrar que las estrategias de relaciones interpersonales fortalecen la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Señores miembros del Jurado Calificador, estoy convencida de que con su alto criterio profesional y sabrán reconocer los esfuerzos realizados con dedicación y perseverancia para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación. Del mismo modo, espero sus valiosas sugerencias que permitirán enriquecer aún más esta investigación, sirviendo de apoyo a las pequeñas empresas que son el motor de nuestro país.

La Autora

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	22
1.3.1 Enfoque de relaciones interpersonales	22
1.3.2 Dimensiones de las relaciones interpersonales.....	23
1.3.3 Estrategias de relaciones interpersonales	25
1.3.4 Marco conceptual	25
1.3.5 Modelo de la comunicación interna	26
1.3.6 Dimensiones de la comunicación interna	27
1.3.7 Marco conceptual	28
1.4 Formulación del problema.....	29
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos	30
II. MÉTODO	31
2.1 Diseño de investigación.....	31

2.2 Variables, operacionalización	32
2.3 Población y muestra.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5 Métodos de análisis de datos.....	35
2.6 Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS	37
3.1 Análisis descriptivo de la encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque pre test.....	37
3.2 Resumen del programa de estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016.	44
3.3 Análisis descriptivo de la encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque post test.	46
3.4 Análisis comparativo de la encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque Pre - Post test.....	52
3.5 Estadígrafos.....	58
3.6 Contrastación de hipótesis.....	59
IV. DISCUSIÓN.....	60
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	82
INSTRUMENTO.....	86
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	88
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	89
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Muestra representativa de los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.....	34
Tabla N° 2. Dimensión: Liderazgo	37
Tabla N° 3. Dimensión: Trabajo en equipo	38
Tabla N° 4. Dimensión: Empatía	39
Tabla N° 5. Dimensión: Nivel de comunicación	40
Tabla N° 6. Dimensión: Canales de comunicación	41
Tabla N° 7. Dimensión: Barreras de la comunicación	43
Tabla N° 8. Dimensión: Liderazgo	46
Tabla N° 9. Dimensión: Trabajo en equipo	47
Tabla N° 10. Dimensión: Empatía	48
Tabla N° 11. Dimensión: Nivel de comunicación	49
Tabla N° 12. Dimensión: Canales de comunicación	50
Tabla N° 13. Dimensión: Barreras de la comunicación	51
Tabla N° 14. Dimensión: Liderazgo	52
Tabla N° 15. Dimensión: Trabajo en equipo	53
Tabla N° 16. Dimensión: Empatía	54
Tabla N° 17. Dimensión: Nivel de comunicación	55
Tabla N° 18. Dimensión: Canales de comunicación	56
Tabla N° 19. Dimensión: Barreras de la comunicación	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Dimensión: liderazgo.....	37
Figura N° 2. Dimensión: Trabajo en equipo	38
Figura N° 3. Dimensión: Empatía	39
Figura N° 4. Dimensión: Nivel de comunicación	40
Figura N° 5. Dimensión: Canales de comunicación	42
Figura N° 6. Dimensión: Barreras de la comunicación	43
Figura N° 7. Dimensión: Liderazgo	46
Figura N° 8. Dimensión: Trabajo en equipo	47
Figura N° 9. Dimensión: Empatía	48
Figura N° 10. Dimensión: Nivel de comunicación.....	49
Figura N° 11. Dimensión: Canales de comunicación	50
Figura N° 12. Dimensión: Barreras de la comunicación	51
Figura N° 13. Dimensión: Liderazgo	52
Figura N° 14. Dimensión: Trabajo en equipo	53
Figura N° 15. Dimensión: Empatía	54
Figura N° 16. Dimensión: Niveles de comunicación.....	55
Figura N° 17. Dimensión: Canales de comunicación	56
Figura N° 18. Dimensión: Barreras de la comunicación	57

RESUMEN

La presente investigación nace principalmente de un problema por la falta de comunicación interna, cuyo objetivo es determinar la influencia que ejerce la implementación de estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque. Cuya muestra estuvo conformada por 35 trabajadores del área de logística.

Para llevar a cabo la investigación, se elaboró una guía de observación y un cuestionario realizándose a través de la escala de Likert, compuesto por 32 ítems cada una de ellas estuvo vinculada a las dimensiones pertenecientes a las variables dependiente e independiente. La cual se aplicó de manera directa en un pre y post test. Según los resultados más relevantes en el pre test se obtiene la aceptación de la existencia de una escasa comunicación interna, y con la aplicación de las estrategias de relaciones interpersonales mediante un post test se concluye que se logra satisfactoriamente fortalecer la comunicación interna de los trabajadores.

PALABRAS CLAVES: comunicación interna, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The present investigation is mainly a problem due to the lack of communication, whose objective is to determine the influence exerted by the implementation of strategies of interpersonal relations for the strengthening of internal communication in the logistics area of the Lambayeque Regional Government. Then sample was made up of 35 workers from the logistics area.

To carry out the research, an observation guide and a questionnaire were developed through the Likert scale, composed of 35 items each of which was linked to the dimensions belonging to the dependent and independent variables. This was applied directly in a pre and post test. According to the most relevant results in the pre-test, the acceptance of the existence of a low internal communication is obtained. For this, the interpersonal relations strategies are applied and through a post test it is concluded that the internal communication of the workers is satisfactorily achieved.

KEY WORDS: Internal communication, interpersonal relationships.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad la comunicación interna está siendo reconocida en las organizaciones como factor clave para mejorar las relaciones laborales, la eficiencia en los procesos administrativos, interacciones con sus públicos y para desarrollar un buen ambiente laboral ya que a través de la comunicación se puede expresar sentimientos, necesidades, inquietudes, sugerencias y a su vez podemos escuchar y ser escuchados logrando mejorar nuestras relaciones interpersonales buscando la sociabilidad dentro del trabajo y en la vida cotidiana.

Según Sara (2015) a nivel mundial algunos estudios realizados en España en el consideran que existe un 82% de la población trabajadora activa descontenta, lo cual hace referencia que la mayor parte de los trabajadores están descontentos en su puesto de trabajo y que la falta de motivación y solución de problemas a través de un buen liderazgo, hace que las quejas se incrementen en un 70%, siendo el trabajador que se lleva la peor parte, porque solo se logra que uno de ocho trabajadores esté contento y satisfecho en su trabajo.

Esta información es una verdadera preocupación ya que un trabajador pasa la mayor parte de su vida en el trabajo, por lo tanto debería sentirse como en su casa pero ¡no! y una de la principal razón es la falta de comunicación interna que no es un tema de hoy en día sino desde hace muchos años atrás como lo afirmó el padre del Management Moderno Drucker (2001), manifestó que un 60% de los problemas de las organizaciones se debe a la falta de comunicación interna y que se le debe prestar mucha atención para superar las deficiencias.

El Perú no es indiferente a esta realidad algunas empresas en muchos casos públicas muestran esta problemática donde algunos estudios recientes realizados por Franco (2014) Directora de Proyectos de Comunicación Interna “APOYO Comunicación Corporativa” indican que un 80% de los problemas dentro de las organizaciones se deben a chismes comentarios de terceros evidenciándose un problema de comunicación interna que urge su análisis y solución lo más antes posible, si la empresa quiere salir adelante en nuestro país.

Un caso diferente lo muestra la empresa “8mill” quien viene apostando para mejorar la comunicación interna de las organizaciones nos dice que la metodología “El Aprendizaje Experiencial” ayudará a las empresas a conocer y mejorar sus debilidades en comunicación, liderazgo y trabajo en equipo reduciendo estas con la adaptación de sus mismas fortalezas en un 20% a 30% (Gestión, 2015).

Esta información viene a ser una buena opción para que las organizaciones al analizar sus fortalezas y debilidades puedan tomar decisiones y prestar más importancia a su colaborador y su ambiente laboral, aumentando su productividad y competitividad ya que muchas empresas tienen esta meta de buscar mejoras en su clima laboral porque saben que esto repercute directamente en sus ganancias.

Nuestro departamento de Lambayeque, en las instituciones públicas no es ajeno la falta de comunicación interna pues trae consigo malos entendidos que parten de las quejas y el mensaje al transmitirse de persona a persona se va perdiendo la información formal lo cual llega a su fin completamente incoherente y con muy poca claridad, esto a su vez la supervisión acuciosa y poco desarrolladora para el colaborador que lejos de motivarlo a seguir mejorando provocan desánimo, desaliento y conformismo llevando muchas veces al ausentismo en el trabajo.

Del análisis anterior cabe mencionar que en el Gobierno Regional de Lambayeque en el área de Logística existen diversas demandas no atendidas partiendo por la falta de una buena planificación presupuestaria que conlleva a la improvisación de compromiso con el proveedor y las quejas no se hacen esperar y casi nunca pasan desapercibidas por la demora del trámite y la documentación de su orden de servicio o de compra para el pago correspondiente, y parte del problema, el colaborador es responsable, por no dar a conocer con anticipación a los proveedores los procedimientos y los requisitos que deben cumplir su documentación para facilitar el proceso de su trámite. De esta manera se evidencia que los trabajadores no están trabajando en equipo, son apáticos para comprenderse entre sí mismos, la escasa comunicación y coordinación por parte del jefe ya que muchas veces es el último en enterarse de lo que pasa, de tal

manera afecta a la comunicación ascendente y horizontal, haciendo que el nivel de comunicación entre compañeros sea mínima ya que se comunican de manera verbal solo 1 hora de las 8 horas diarias que laboran durante el día, los episodios de diálogo son de 5 minutos. La comunicación interna que mayormente prevalece en un 90% es a través del sistema SISGEDO y correos electrónicos, y el único fin de comunicación entre ellos es para alcanzar una información documentaria, lo cual hace que las relaciones laborales se hagan más tensas y apáticas ya que perjudica tener vínculos amistosos e integración entre compañeros, dificultando realizar rápido su función lo que contribuye al aumento de acumulación en los trámites de las órdenes de compras y de servicios, la cooperación entre equipos de trabajo y dificultad en cuanto a tareas asignadas son más que visibles como lo expresó el (Funcionario, 2016), que también esta afirmación es corroborada con la aplicación de la guía de observación.

Estos factores hacen notar que las relaciones interpersonales y la falta de comunicación no se están manejando efectivamente y como resultado una deficiente efectividad operativa del proceso de atención al proveedor, haciéndose necesario buscar mecanismos que mejoren dicha problemática.

Por ello la presente investigación busca cubrir dicha falencia a través del planteamiento de estrategias de relaciones interpersonales las cuales permitan el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016.

1.2 Trabajos previos

A NIVEL INTERNACIONAL

Balarezo (2014), en una investigación, cuya muestra es de 30 miembros de la organización, bajo el diseño descriptiva – explicativa concluye que: “Las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización” (p. 110).

La comunicación interna en una empresa repercute directamente en las

actitudes, comportamientos y el fortalecimiento que puede tener las relaciones interpersonales del trabajador, ya que permite que las coordinaciones sean favorables con las diferentes áreas, desarrollar de manera eficiente las funciones administrativas, desempeñar una buena productividad logrando una mejora continua del clima organizacional, enfocando en todos los ámbitos de la empresa y el bienestar común de sus colaboradores.

Esta tesis es importante porque me ayuda a entender que la falta de comunicación interna dentro de una organización repercute de manera significativa en las relaciones laborales de los colaboradores y por esta falta, no hacen un buen trabajo en equipo conllevando a una desorientación en cuanto a los objetivos y las consecuencias se reflejan en los resultados económicos.

Buenaño (2014), en su trabajo de investigación concluye que: “Jean Up no se aplica constantemente una comunicación formal en la que se pueda transmitir información apropiada para el personal de la empresa, esta a su vez no cumple con el proceso de la comunicación que debería aplicarse” (p. 66).

Mediante la comunicación se logra transmitir información muy valiosa, más aún si se da dentro de una organización y la formalidad depende de la existencia de poder en la máxima jerarquía, sin embargo vale mucho que esta se haga notar ya que muchos subordinados no cumplen su rol cuando no sienten la presencia de un líder y por ello el uso de los diferentes canales de comunicación es necesario para dar órdenes o escuchar opiniones con el respeto mutuo de las partes, si la información no cumple con el proceso necesario para que el mensaje llegue a ser claro y preciso puede distorsionarse en la mitad del proceso lo cual termina en una serie de problemas no tan solo con los clientes internos sino externos.

Me es importante esta investigación porque ayuda a entender el valor de la comunicación ya que, al no aplicarse correctamente el proceso para transmitir la información a los colaboradores, estos mismos se basarán en los rumores o chismes al momento de realizar sus funciones y no harán bien su trabajo lo cual no contribuirá en el logro de lo planificado.

De acuerdo con un trabajo de investigación realizado, bajo una muestra de 30 colaboradores entre el departamento de ventas y el de contabilidad con un diseño de tipo cuantitativa descriptiva transversal, concluye que:

Las relaciones interpersonales tienen un efecto significativo sobre la motivación de los empleados, debido a que las relaciones, el tipo de relación y cómo estas se manejen, influirán en la actitud que el empleado asumirá a la hora de enfrentarse a sus tareas diarias y la forma en que confrontará a sus compañeros del departamento (Contreras, 2014, p. 38).

Las relaciones interpersonales se van formando a lo largo de nuestra vida por ende es en el trabajo uno de los lugares donde las actitudes y valores que tiene una persona repercute de manera significativa ya que en el desarrollo de sus funciones puede que esta persona esté dispuesta como también reacia al cambio o mejora que se plantean en la organización para el logro de los objetivos, lo que esto ocasiona una inadecuada coordinación y una comunicación pésima dentro del equipo de trabajo, surgiendo así el desacuerdo y estar siempre a la defensiva entre los miembros.

Gracias a esta investigación, puedo comprender que el buen manejo de las relaciones interpersonales contribuye exitosamente en la motivación y el trabajo en equipo del colaborador, para que éste logre desempeñar bien sus funciones y sienta optimismo en sus labores ya que sus necesidades se estarían cubriendo y los resultados mejorarían para la empresa.

Alvarado y Bohórquez (2014), mediante su trabajo de investigación con una población de 20 trabajadores bajo el diseño descriptivo explicativo de tipo cualitativo cuantitativo, donde concluyen que: “El trabajo no es participativo, al contrario, se vuelve aislado y unipersonal, a pesar de que se requiere compartir tareas; esto como respuesta a que cada trabajador se caracteriza por poseer una personalidad de exclusión de grupos sociales” (p. 108).

Cada persona se diferencia de otra, por su personalidad y esta muchas veces

puede que no haya sido formada adecuadamente para el manejo de sus emociones y sus relaciones interpersonales, lo cual en todo trabajo se busca la inclusión de sus integrantes y para esta persona suele ser complicado integrarse a un equipo ya que en gran medida genera poca iniciativa y participación provocando en sus demás compañeros aislamiento y escasa comunicación lo que esto no es favorable para la empresa porque se considera que todos deben mirar hacia el mismo horizonte y poner todo su empeño para que se llegue a cumplir las metas trazadas.

Este trabajo me es importante porque, si bien es cierto, cada persona tiene una manera peculiar de hablar, comportarse por ende también de realizar actividades, sin embargo, cuando es un trabajo donde participan varias personas como lo es una organización, se tiene que alinear ideas y pensamientos en un fin común trabajando en equipo, fortaleciendo habilidades y ponerse a disposición para lograr cambios de mejora en la organización.

A NIVEL NACIONAL

Olivos (2014), en su investigación realizada cuya población de 67 trabajadores bajo el diseño descriptiva - correlacional de corte transversal, concluye: “La comunicación interna no satisface en los trabajadores (...) de establecer comunicaciones efectivas y oportunas al interno de la cooperativa, lo que redundará en una deficiente calidad de servicio al cliente...” (p. 75).

Cuando la comunicación interna no se da de manera permanente y oportuna se genera una serie de problemas dentro de la empresa, como en calidad y el valor al servicio ya que el colaborador sentirá exclusión al no ser escuchado y muchas veces este puede transmitir su sentir en el desarrollo de las actividades de la empresa, haciendo partícipe de una pésima atención al cliente externo, lo que conlleva a una mala imagen y un mal prestigio para la empresa.

En relación a esta investigación puedo entender que la comunicación interna tiene una estrecha relación con la percepción que los demás tienen de otra persona y de acuerdo a como se expresen y se relacionen entre sí para

determinadas situaciones, se podrá cumplir con los objetivos propuestos que tiene la empresa, ya que no todos tenemos la misma reacción en el manejo de nuestros sentimientos y emociones frente a las oportunidades y amenazas que se presenten en el día a día en el sistema empresarial.

Montero y Rodríguez (2014), señalan en su investigación bajo el diseño no experimental de tipo transeccional - correlacional, con una población conformada por 56 miembros de la institución, concluyen que: “Al Personal Directivo, Docentes, administrativos deberían mejorar la comunicación dentro de su institución desarrollando tipos, canales e instrumentos de comunicación eficaces” (p. 72).

Cuando la comunicación no se adopta de manera adecuada a la organización ya sea por no establecer los canales e instrumentos necesarios y eficientes no permite que la comunicación sea fluida y rápida, con la seguridad requerida ya que cualquiera que sea la información emitida llegue en el tiempo correcto y a la persona correcta sin distorsionarse y de manera formal.

Mediante esta investigación puedo afirmar que, la comunicación cuando es establecida en la organización se debe dar a conocer a los colaboradores partiendo de la máxima jerarquía, poner en práctica y en disponibilidad los tipos, canales y/o instrumentos comunicativos para que se vea realmente el cambio y la mejora en la transmisión de mensajes y las buenas relaciones laborales.

Sánchez y Torres (2014), mediante su trabajo de investigación realizado con una muestra probabilística de 363 usuarios potenciales y a través de una muestra no probabilística de 24 trabajadores administrativos, bajo el diseño descriptivo correlacional donde concluyen que: “La Comunicación interna existente es regular, los trabajadores tienen regular grado de identidad (...) no existe un diálogo adecuado entre los trabajadores con sus superiores...” (p. 116).

Cuando los colaboradores no tienen identidad con la empresa, esta se verá en serios problemas internos ya que no tiene gente comprometida en sus puestos de trabajo y más aún se ve quebrantada cuando los superiores no toman la

iniciativa de entablar diálogo permanente con el trabajador y mirar más allá de lo evidente, tratando de motivar y escuchar las necesidades de sus subordinados.

Esta tesis es muy importante ya que me ayuda a comprender que las entidades públicas al igual que las entidades privadas que trabajan con personas brindando servicios a personas, deberían incorporar la comunicación y mantener comprometido a su personal porque es parte de su labor velar por el bienestar de la imagen organizacional, satisfacción del usuario y la población en su conjunto.

A NIVEL REGIONAL

Alamo y Mímbela (2015), determinan en su estudio que estuvo conformado de 26 empleados de la empresa Murga Serrano, bajo el diseño no experimental de tipo descriptivo - correlacional, donde concluyen que: “Existe indiferencia en más del 50% respecto a los niveles de interacción y comunicación entre jefes y empleados en la empresa...” (p. 113).

A través de la comunicación se logra incorporar a personas en un mismo equipo de trabajo bajo un mismo fin, ya que contribuye que los colaboradores interactúen fluidamente sin que exista el poder centralizado y cuando se llega a cumplir una meta trazada es por el esfuerzo y el trabajo de todos sin desmerecer a ninguno y está demás que haya indiferencia en una empresa porque no tan solo perjudica y genera los malentendidos sino el usuario es el que se lleva la peor parte.

Es muy importante esta tesis porque me ayuda a comprender cuan valiosa puede ser la comunicación interna dentro de las organizaciones y que sin ella surgen un sin número de inconvenientes, generándose un ambiente hostil y tenso para el colaborador causándole desmotivación, ausentismo y poca iniciativa en sus labores.

Rivera y Villalobos (2014), en su estudio de investigación conformada por los colaboradores de la Institución Pública, Ventanilla Única de Promoción del Empleo que comprende 24 trabajadores los mismos conformaron la muestra, bajo el diseño no experimental de tipo descriptivo, donde concluye que:

“...existen dificultades en la comunicación horizontal entre jefe – colaborador y colaborador – jefe, ya que el 63% de los trabajadores así lo manifiesta” (p. 129).

La comunicación entre jefe - subordinado y viceversa debe ser de manera horizontal, ascendente, descendente y continua ya que muchas veces los jefes creen que al tener poder significa que al colaborador no es necesario escucharlo su opinión y grata es la sorpresa que el subordinado tiene mucha razón en varios temas porque conoce más de cerca las funciones y actividades de lo que realiza y los respectivos cambios para su mejora.

La importancia de esta tesis se refleja en que todas las empresas deben mejorar su comunicación interna por la misma razón deben buscar la manera que el subordinado mire a sus jefes como líderes a seguir y obedecer las órdenes no por miedo sino por respeto y no porque tengan un cargo elevado se van a comportar indiferentes con sus colaboradores debería de ser al contrario “BIEN”, centrar sus fuerzas en el talento humano porque es el eje principal de la empresa.

Arias (2013), en su investigación cuya población estuvo constituida por las enfermeras que laboran en el Centro Quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, concluye que: “En las relaciones interpersonales es imprescindible un clima laboral basado en (...) comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales...” (p. 7).

Las relaciones interpersonales se va nutriendo con los valores y principios de cada persona y a través del tiempo se va fortaleciendo, más aún si se trata en un centro laboral ya que el trabajador pasa mayor parte de su vida en su puesto de trabajo y es aquí donde conoce y se relaciona más con sus semejantes, demuestra su verdadera personalidad y autenticidad, y en base a ello puede que muchos lo quieran dentro de la empresa y muchos también que no y uno de los factores es la falta de saber manejar su conducta. Tanto colaborador como empleador son responsables de manejar la participación e integración activa para identificar y vincular su equipo de trabajo para fortalecer su propósito.

Este estudio es importante porque me permite conocer lo valioso que es saber manejar nuestras relaciones interpersonales ya que no tan solo va ser para un tema profesional sino para saber convivir en armonía con los demás y se puede dar dentro de una empresa, con nuestra familia, amistades, etc.

Avilés y Vitón (2012), en esta investigación donde la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa D” Computo – Chiclayo, bajo el diseño no experimental transaccional de tipo descriptivo propositivo, se concluyó que: “D” Computo – Chiclayo, no cuenta con un plan de desarrollo de las relaciones interpersonales para la mejora del clima laboral por lo que en la empresa no hay una buena comunicación, ni motivación a sus trabajadores” (p. 72).

Para que una empresa proyecte mejor su futuro y el de su equipo de trabajo debe contar con un material que le sirva como guía de trabajo lo cual le va permitir que tenga mejores relaciones interpersonales con su cliente interno que además de integrarlo y lograr compromiso con su trabajo se va identificar y poner la camiseta de la entidad, desarrollando un buen ambiente laboral a través de una comunicación armoniosa, transparente y con iniciativa.

Este trabajo de investigación permite saber que si una empresa cuenta con un plan o estrategias que le sirvan como guía lo va ejecutar y va lograr buenos resultados sobre todo con su talento humano que es tema sensible ya que se trata de personas que son formadas con diferentes comportamientos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Enfoque de relaciones interpersonales

Según Elton (1960), desde el enfoque humanístico a través de su experimento Hawthorne su principal interés fue conocer los aspectos psicológicos que produce en los colaboradores las condiciones físicas en relación con la producción, que más allá de una retribución económica, modificaciones de iluminación, las horas de descanso, reducción de la jornada laboral y el sistema de pago de incentivos que pueden recibir los colaboradores por parte de la empresa no incrementa su nivel de producción y rentabilidad ya que para el

colaborador estos factores quedan en segundo plano, de tal manera se consideró que el aumento de la productividad se debe a factores sociales como las relaciones interpersonales satisfactorias entre los miembros de un equipo de trabajo, personales como los sentimientos, las actitudes, percepciones, opiniones, valores y vínculos familiares y la eficacia de la administración que sepa comprender el comportamiento humano mediante la motivación, liderazgo y la comunicación. Este experimento se dividió en dos fases: la primera fase estuvo relacionada en cuanto a la iluminación y el rendimiento del colaborador, lo cual se pudo concluir que no importa la iluminación, el colaborador se va desempeñar como tal ya que el incremento se debe al factor psicológico y mejor sería su rendimiento si a este lo cambiaran de ambiente social porque mejoraría sus relaciones humanas y laborales. La segunda fase estuvo relacionada a las condiciones de trabajo y horarios lo cual la empresa llegó a la conclusión de desarrollar políticas para el personal donde se ofrecía al colaborador mejorar su salario y tener buenas condiciones laborales el interés productivo no se basa tan solo en aumentar sino en conocer mejor al colaborador.

con este experimento se llegó a las siguientes conclusiones: el nivel de producción y rentabilidad del trabajador está determinada por normas sociales y expectativas. El comportamiento del colaborador se vincula a un grupo y a las normas sociales. Para finalmente llegar a la conclusión que la integración social que tenga el colaborador mejora su capacidad productiva. (p. 54)

1.3.2 Dimensiones de las relaciones interpersonales

Liderazgo

Fischman (2015), afirma que el verdadero líder es aquel que hace posible la adecuada organización ya que es la persona que se encarga de guiar, dirigir hacia un buen camino, buscando satisfacer interés propio, de la empresa y el de todos sus subordinados.

El liderazgo tiene los siguientes indicadores:

Desempeño nivel de eficiencia que puede llegar a lograr el colaborador en su puesto de trabajo que significa que al tener los materiales y medios necesarios va terminar su trabajo en menos tiempo de lo esperado que esto muchas veces depende de incentivos intrínsecos como extrínsecos para finalmente medirse en

los resultados.

Iniciativa es una habilidad que logra desarrollar el trabajador en cuanto a sus tareas, donde los superiores al otorgarles autoridad, autonomía, confianza y reconocimiento permiten al colaborador planificar e innovar sintiéndose libre y motivado para cumplir con los objetivos trazados ya que es el mismo quien se encarga de autodirigirse y autocontrolarse. (p. 32)

Münch (2015) nos dice que la **Toma de decisiones** como una elección entre otras opciones o alternativas que el jefe antes de considerar una, debe evaluar los costos, las repercusiones y los resultados, usando técnicas cualitativas o cuantitativas ya que los efectos pueden ser favorables o desfavorables a nivel interno como externo de la organización. (p. 29)

Trabajo en equipo

Palomo (2013), nos dice que son un conjunto de personas que pueden trabajar unidas para el logro de los objetivos a través de la coordinación y cohesión pueden obtener beneficios en común respetando y considerando a la autocrítica como un medio que permita desarrollar mejor las actividades para lograr la efectividad productiva para la empresa.

El trabajo en equipo tiene los siguientes indicadores:

Coordinación es establecer secuencia en el desarrollo de las funciones de la empresa y del personal de trabajo de manera armónica facilitando el funcionamiento subordinando los medios a los fines.

Cohesión es el vínculo que permite la unión de toda la organización haciendo un referente muy importante en cuanto a las tareas y los planes de acción a desarrollar de un equipo de trabajo.

Autocrítica es hacer un paréntesis para tomar aire y preguntarse en posición de líder o subordinado de cómo hubo o se llegó a tal resultado y que medios o estrategias se utilizaron es decir hacer una retroalimentación de lo que hicieron como equipo para poder determinar el error y no volver a cometerlo. (p. 137)

Empatía

Goleman (1996), nos dice que es una habilidad que nosotros como seres humanos podemos percibir y hasta lograr sentir en conjunto con nuestras emociones demostremos ponernos en la posición de una persona en un

momento determinado. La empatía y sus indicadores:

Toma de perspectiva, es una capacidad de analizar los problemas y motivaciones de los demás y hacerlos propio. Mostrando interés o su reacción es inmediata que va ir por él o ella a preguntarle lo que le pasa y muestra actitudes conmovedoras.

Confianza es la seguridad que deposita un jefe a sus colaboradores en cuanto a las acciones que se estén emprendiendo en la empresa. (p. 65)

1.3.3 Estrategias de relaciones interpersonales

Rajadell (2009) nos dice que las estrategias de relaciones interpersonales son aquellas acciones que nos ayudan a relacionarnos mejor con nuestros semejantes tanto en la vida laboral como en nuestra vida cotidiana estableciendo mejor coordinación, comunicación y aprendizaje constante que nos impulsen a hacer más amistades, más relaciones laborales que contribuyan a ser cada vez más competitivos, adaptándonos al cambio del entorno, trabajando en equipo de cooperación de las habilidades y destrezas de los involucrados aprovechando y compartiendo amenos momentos y perdurar las relaciones a través del tiempo. (pp. 1-2)

1.3.4 Marco conceptual

Definición de las relaciones interpersonales

Según Soria (2007), define a las relaciones interpersonales como un proceso de conocimientos y aprendizajes que va adquiriendo el ser humano a través del tiempo para determinar su comportamiento en el mundo actual, con la finalidad de poder socializarse con sus semejantes de manera honesta con un grado de justicia, productividad y mejora continua para lograr satisfacer sus necesidades. (p. 28)

Para rescatar mantener buenas relaciones entre personas que nos permita fortalecernos como ser humano será a través de la interacción con los demás ya que conoceremos de sí mismos nuestras acciones y reacciones lo cual nos hacen ver más allá de lo evidente o de la percepción que se tiene de la persona

en su trabajo, facilitando el desarrollo de la empatía, la productividad, por ende, la equidad económica fortaleciendo el ambiente laboral.

La forma de comportamiento individual hace diferente a cada persona por la forma de actuar, de ver las cosas y estas se pueden adquirir por factores hereditarios o perspectivas como también del entorno y que estas se van transformando a cabalidad a través del tiempo.

Cuando la persona empieza a integrarse a un equipo de trabajo va lograr establecer contactos los cuales repercutirán en su manera de pensar de sentir por ende de actuar que tendrá la necesidad de compartir con sus compañeros de equipo pensando en una satisfacción personal- profesional como el de todos de su entorno, definiendo objetivos claros y resultados con éxito.

Las relaciones interpersonales se logran establecer de acuerdo con el nivel de vinculación que se tenga con nuestros semejantes donde participan: la familia, jefes, compañeros de trabajo, personas íntimas, etc. Manifestándose a través del trato, comunicación y en diferentes intervalos de tiempo que nos facilitan estar en contacto e incorporados en un círculo.

1.3.5 Modelo de la comunicación interna

Berlo (1960) en su modelo denominado en castellano “F-M-C-R” fuente, mensaje, canal y receptor nos da a conocer que por su misma necesidad el ser humano busca interrelacionarse con los demás a través del intercambio de ideas, sentimientos, ideales, etc. mencionando que la comunicación es un proceso reglado y no simple por el hecho que al individuo facilita negociar su posición donde vive de modo que tiene valor de interlocución, poder, influencia y de control.

Para este autor la eficacia comunicativa está sujeta a la compatibilidad de las partes comunicativas es decir de quien emite el mensaje y la disposición de quien lo recibe, por lo que se debe eliminar las barreras comunicacionales para no distorsionar el propósito de la comunicación.

Los objetivos de acuerdo con los alcances de la comunicación según Berlo:

En el primer objetivo es que satisfaga el hecho de la comunicación y el segundo objetivo va más allá de la transmisión del mensaje es perseguir una respuesta concreta por ejemplo el cambio de actitud, consumo, hábitos, etc. (pp. 14-23)

1.3.6 Dimensiones de la comunicación interna

) Niveles:

Según Cervera (2006) nos menciona, que existen niveles de comunicación que se utilizan en las empresas de gerentes, jefes de áreas, administrativos y personal en su conjunto para comunicar información relevante en base a su desarrollo y proyección, estas son: (i) Comunicación Descendente. Es la comunicación que procede de la Gerencia hacia abajo transmitiendo órdenes e instrucciones al trabajador; (ii) Comunicación Ascendente. Es la comunicación que se da desde abajo hasta arriba, cuando un trabajador expone sus opiniones, información e inquietudes al nivel directivo; (iii) Comunicación Horizontal. Es la comunicación que da lugar entre integrantes del mismo nivel jerárquico buscando acuerdos mutuos y un trabajo en equipo sólido. (pp. 318-339)

) Canales:

Según Diez (2011) en su libro nos dice que los canales de comunicación se dan de acuerdo con las necesidades que cada empresa quiera transmitir a su público interno como externo y al tipo de información que maneje dará ventaja a su función:

- a) Escrito. Este tipo de canal en una organización da más formalidad y proporciona un registro que referencia al mensaje, lo cual es más claro y preciso ya que el emisor estará completamente seguro de que el receptor lo va entender tal cual se requiere, como por ejemplo los memorándums, encuestas, etc.
- b) Oral. Este tipo de canal se da a través del habla que se puede dar entre dos o más personas, de manera formal o informal, influye mucho la manera de interpretar el mensaje ya que muchas veces la información transmitida no es lo que se desea dar a conocer, por ejemplo, una conferencia, reuniones, etc.

- c) No verbal. En este tipo de canal se utiliza como complemento a lo que se expresa verbalmente como por ejemplo los gestos corporales, las señalizaciones, etc. (pp. 62-73)

) **Barreras:**

Según Chiavenato (2011), las barreras son obstáculos en la comunicación haciendo que el mensaje no llegue a su fin conforme lo esperado por el emisor. Desprendiéndose en tres tipos: (i) Barreras personales. En la medida que puede manejar sus emociones y sentimientos la persona podrá actuar al momento de escuchar; (ii) Barreras físicas. Las condiciones del ambiente que muchas veces interfieren la comunicación entorpeciendo el mensaje; (iii) Barreras semánticas. Cuando la persona a veces habla no teniendo coherencia con sus gestos o símbolos que emplea al momento de comunicarse. (pp. 53-54)

Mehrabian (1971), considera que solo el 7% de la información se atribuye a las Palabras, mientras que el 38% se atribuye a la voz (entonación, proyección, resonancia, tono, etc.) y el 55% al lenguaje corporal (gestos, posturas, movimiento de los ojos, respiración, etc. (pp. 64-73)

1.3.7 Marco conceptual

Definición de la comunicación interna

Según Diez (2011), en su libro nos dice que la comunicación interna es un conjunto de acciones que toman los integrantes de la organización para relacionarse entre sí con el fin de lograr integración, coordinación y compromiso en la realización de los objetivos proyectándose en el beneficio común. (p. 34)

Elementos de la comunicación interna

Según el Libro Dirección y Gestión de Empresas (2008), nos dice que la comunicación para que se pueda dar de manera fluida y llegue coherente hasta su fin, debe contar con cinco elementos: (i) Emisor. Es la persona que puede estar dentro o fuera de la empresa, él que transmite lo que piensa o siente convirtiéndose en fuente; (ii) Mensaje. Es la información que se logra decodificar; (iii) Código. Es el lenguaje mediante el cual será comprendido y decodificado el mensaje; (iv) Canal. Viene a ser el medio como el teléfono, radio,

computadora; por el cual se transmite el mensaje para llegar a su destino final; (v) Receptor. Persona que se encarga de recibir y decodificar el mensaje para ser comprendido y atendido; (vi) Retroalimentación. Proceso que mide si el receptor logró comprender adecuadamente el mensaje emitido para su respuesta; y (vii) Ruido. Es todo aquello que entorpece la emisión, transmisión y/o recepción del mensaje. (pp. 2-3)

1.4 Formulación del problema

¿Qué influencia ejerce la aplicación de estrategias de relaciones interpersonales en el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016?

1.5 Justificación del estudio

CIENTÍFICO

La presente investigación se basa en la importancia que tiene el uso de elementos teóricos que nos ayudan a esclarecer y mejorar nuestro conocimiento en los temas prácticos ya que las estrategias de relaciones interpersonales para influenciar en el fortalecimiento de la comunicación interna se tienen que implementar estrategias de relaciones interpersonales y aplicarlo a la realidad.

TECNOLÓGICA

Los resultados de esta investigación posibilitan el diseño y elaboración de la técnica de observación, instrumentos de medición de las variables y los medios por los cuales se darán a conocer las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna que permita dinamizar el desarrollo de los procesos productivos en general.

RELEVANCIA

Es importante la presente investigación porque servirá de consulta a futuras investigaciones para entender la importancia de las relaciones interpersonales y la comunicación interna en el ambiente laboral público; permitiendo aprender conceptos, tomar actitudes positivas y escucha activa para efectuar correctamente los procedimientos en gestión del manejo de la información en las organizaciones actuales.

1.6 Hipótesis

H₁: La implementación de las estrategias de relaciones interpersonales, fortalecen la comunicación interna en el área de Logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016.

H₀: La implementación de las estrategias de relaciones interpersonales, no fortalecen la comunicación interna en el área de Logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016.

1.7 Objetivos

Objetivo general:

Determinar la influencia que ejerce la implementación de las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016.

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar el nivel de comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.
2. Diseñar las estrategias de relaciones interpersonales a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.
3. Implementar las estrategias de relaciones interpersonales a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.
4. Evaluar el nivel de comunicación interna alcanzado en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, para comprobar la efectividad de la implementación.
5. Comparar el pre y post test del nivel de comunicación alcanzado en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Para la presente investigación, el diseño es pre-experimental ya que se le aplicará a un solo grupo mediante un pre y post prueba:

$$\text{G.E.: } O_1 \quad X \quad O_2$$

Dónde:

GE= Grupo en estudio

O₁= Observación 1, aplicación Pre test

X = Estrategias de relaciones interpersonales

O₂= Observación 2, aplicación post test

2.2 Variables, operacionalización

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO	ITEMS
Estrategias De Relaciones Interpersonales (V.I)	Son un conjunto de acciones de integración entre dos o más individuos que involucra el escucha activa, la solución de conflictos, las habilidades para el trabajo en equipo que es esencial para el logro de los objetivos propuestos. (Soria, 2007, p. 28)	Conjunto de pasos para lograr la integración de un equipo, mediante un buen liderazgo que motive la participación y aprendizaje activo de los colaboradores a través de la interacción con sus compañeros y el apoyo mutuo para establecer buenas relaciones interpersonales y laborales.	LIDERAZGO	Desempeño	Ordinal	Cuestionario	1, 2
				Iniciativa	Ordinal		3, 4
				Toma de decisiones	Ordinal		5, 6
			TRABAJO EN EQUIPO	Coordinación	Ordinal		7
				Cohesión	Ordinal		8, 9
				Autocrítica	Ordinal		10, 11
			EMPATÍA	Toma de perspectiva	Ordinal		12, 13
				Confianza	Ordinal		14, 15, 16
Comunicación Interna (V.D)	Conjunto de acciones que optan los integrantes de una organización para relacionarse entre sí con el fin de lograr integración, coordinación y compromiso en la realización de los objetivos proyectándose en el beneficio común. (Diez, 2011, p. 34)	Coordinaciones que ejecuta un equipo de trabajo a través del buen manejo de la información los canales que permitan fluidez y formalidad del mensaje, abarcando una comunicación horizontal que permita mayor direccionamiento a cumplir los objetivos propuestos con la participación de los trabajadores.	NIVEL DE COMUNICACIÓN	Ascendente	Ordinal	Cuestionario	17, 18
				Descendente	Ordinal		19, 20, 21
				Horizontal	Ordinal		22
			CANALES DE COMUNICACIÓN	Escrita	Ordinal		23, 24, 25
				Oral	Ordinal		26
				No verbal	Ordinal		27
			BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	Personales	Ordinal		28, 29
				Físicas	Ordinal		30, 31
				Semánticas	Ordinal		32

2.3 Población y muestra

Población:

Estuvo conformada por 55 colaboradores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Muestra:

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) la muestra es un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (p.173).

Para determinar una muestra homogénea y representativa se empleó la fórmula estadística de población finita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

- **N (población o universo) = 55 personas**
- **E (error de estimación) = 10% = 0.10**
- **Z (nivel de confianza) = 95% = 1.96**
- **p (probabilidad a favor) = 50% = 0.5**
- **q (probabilidad en contra) = 50% = 0.5**
- **n (tamaño de muestra) = ?**

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)(55)}{(55 - 1)0.1^2 + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 35$$

Tabla N° 1. Muestra representativa de los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

Trabajadores	F	%
Jefe de logística	1	3
Jefe de abastecimiento	1	3
Coordinadores	4	11
Asistentes administrativos	23	66
Personal de apoyo	6	17
Total	35	100

Fuente: Cuadro de asignación de personal área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - junio, 2016.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

En el presente estudio se usaron las siguientes técnicas: Observación y encuesta para medir la eficiencia de las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del gobierno regional Lambayeque, 2016.

Instrumento

El instrumento utilizado en la presente investigación fue el cuestionario compuesto de 32 ítems a través del escalamiento de Likert que tiene 5 categorías para medir la reacción de cada trabajador frente a las variables en estudio.

Validación: Hernández, Fernández & Baptista (2014), la validez sirve para medir el instrumento con mayor efectividad. La validación fue sometida a juicio de expertos conformado por tres profesionales conocedores de las variables en estudio y a una prueba piloto que exigen esta investigación aplicada. (p. 200)

Confiabilidad: Hernández, Fernández & Baptista (2014), considera que la confiabilidad se realiza para determinar la exactitud de los resultados obtenidos al ser aplicados en situaciones parecidas. (p. 200)

Para determinar la confiabilidad se ha medido a través de la data SPSS versión 22, determinándose en el Alpha de Crombach, que establece un valor mínimo de

0,7 para dar la razón de fiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis estadístico de los datos se empleará la estadística descriptiva e inferencial y la data de SPSS versión 22, cuyas medidas estadísticas son:

Frecuencia Relativa

Donde:

% = Porcentaje

F = Frecuencia absoluta

n = Tamaño de muestra

100 = Valor constante.

Medidas de tendencia central

Media Aritmética (X): Esta medida se empleará para obtener el puntaje promedio de los hombres y mujeres después de la aplicación del pre test y post test.

Donde:

= Sumatoria

X_i = Valores o puntajes

N = Tamaño de muestra

Medidas de dispersión

Varianza (S): Esta medida proporciona información sobre el grado de dispersión de los valores de una serie con respecto a su media aritmética.

Dónde:

S^2 = Varianza

$\sum f_i d_i^2$ = Sumatoria del producto de la frecuencia por el cuadrado de la desviación.

n = Tamaño de muestra

Desviación Estándar (S): Esta medida indica el grado en que los datos numéricos tienden a extenderse alrededor del valor promedio.

Dónde:

S = Desviación Estándar

$\sum f_i d_i^2$ = Suma de producto de la frecuencia por el cuadrado de cada una de las desviaciones.

n = Tamaño de estudiantes

Coeficiente de Variabilidad (C.V.): Esta medida sirve para determinar el grado de homogeneidad del grupo en estudio que se analiza.

Dónde:

C.V. = Coeficiente de Variabilidad

S = Desviación estándar

X = Media aritmética

100 = Valor constante

Prueba T de Student (Para la prueba de hipótesis)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sigma_p \sqrt{\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}}}$$

Dónde:

T = Valor estadístico de la prueba t de Student.

\bar{X}_1 = Valor promedio del grupo 1.

\bar{X}_2 = Valor promedio del grupo 2.

Sp = Desviación estándar ponderada de ambos grupos.

N1 = Tamaño de la muestra del grupo 1.

N2 = Tamaño de la muestra del grupo 2

2.6 Aspectos éticos

Esta investigación tiene como aspectos éticos con respecto a los autores citados ya que se consideraron en la realización del contenido en el marco teórico (conceptos y teorías relacionadas a cada una de las variables), respetando su esencia científica de ello manteniendo la justificación de este trabajo, es decir se ha cumplido a cabalidad con las recomendaciones de APA, tanto para las citas, como para referencia bibliográficas. Esto significa que se cumple con los siguientes valores: Honestidad, compromiso, coherencia y autenticidad, al momento de reportar los datos reales, aplicación de un método adecuado en relación con los objetivos. Originalidad, procurando no hacer uso de la apropiación de ideas de otros sin citarlos previamente. Se tuvo el respeto de la capacidad de decisión del personal administrativo en participar de la encuesta donde fue de manera voluntaria y que los datos de información que aportaron son de confidencialidad.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de la encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque pre test.

Tabla N° 2. Dimensión: Liderazgo

ITEM	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		NI. Acuerd./NI. Desac.		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Existe un buen ejemplo del jefe	25	71	5	17	2	6	0	0	2	6	35	100
Contribuye mi desempeño en la atención	0	0	5	14	0	17	8	23	16	46	35	100
Conozco mis funciones con claridad	20	74	5	14	3	9	0	0	1	3	35	100
El jefe tiene que hablar para recién hacerlo	15	46	0	26	5	17	0	0	1	3	35	100
Mis compañeros escuchan mis opiniones	25	74	8	23	0	0	0	0	1	3	35	100
Capaz de tomar decisiones sin ser influenciado	11	31	23	66	0	0	0	0	1	3	35	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

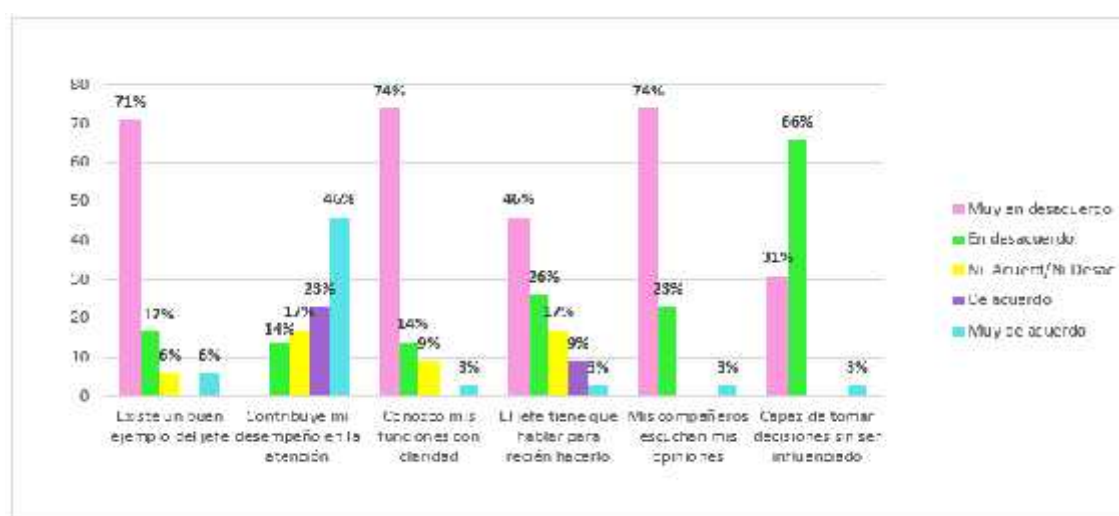


Figura N° 1. Dimensión: liderazgo

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N° 2 en el estudio del liderazgo nos muestra que un 71% de los colaboradores tienen una imagen negativa como ejemplo respecto a su jefe del área, mientras que un 6% lo tiene como buena referencia, también encontramos un 6% a los no están ni en acuerdo ni en desacuerdo, en consecuencia tenemos un 46% de los colaboradores consideran que las actividades inherentes al puesto contribuyen al logro de los objetivos, mientras que un 14% de los colaboradores están en

desacuerdo, en cuanto un 74% de los trabajadores del área indica que no conoce las labores propias y limitaciones de su puesto de trabajo versus un 3% de los colaboradores menciona conocerlo, de tal forma determina que existe un problema que afecta directamente al desarrollo de los procesos, mientras que un 46% de los colaboradores demuestra que para el desarrollo de sus actividades es necesaria la orden del jefe del área por lo que un 3% de los colaboradores muestra iniciativa propia. Por otro lado, vemos reflejado que el 74% de los colaboradores no siente que se tome en cuenta sus opiniones y únicamente un 3% de ellos menciona que sí se considera. Es importante contar con colaboradores capaces de tomar decisiones siguiendo las políticas y normas establecidas, sin embargo, podemos notar que un 66% de los colaboradores no se siente capaz y una cifra mínima de 3% indica que tiene la capacidad.

Tabla N° 3. Dimensión: Trabajo en equipo

ITEM	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni. Acuerd./Ni.Desac		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Coordinaciones entre compañeros	18	51	16	46	0	0	0	0	1	3	35	100
Participaciones en reuniones	20	57	13	37	0	0	1	3	1	3	35	100
Capacidad de negociar acuerdos	4	11	3	9	10	29	11	31	7	20	35	100
Considero necesario capacitación	1	3	14	40	0	0	0	0	20	57	35	100
Se aceptan las críticas	20	57	14	40	0	0	0	0	1	3	35	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

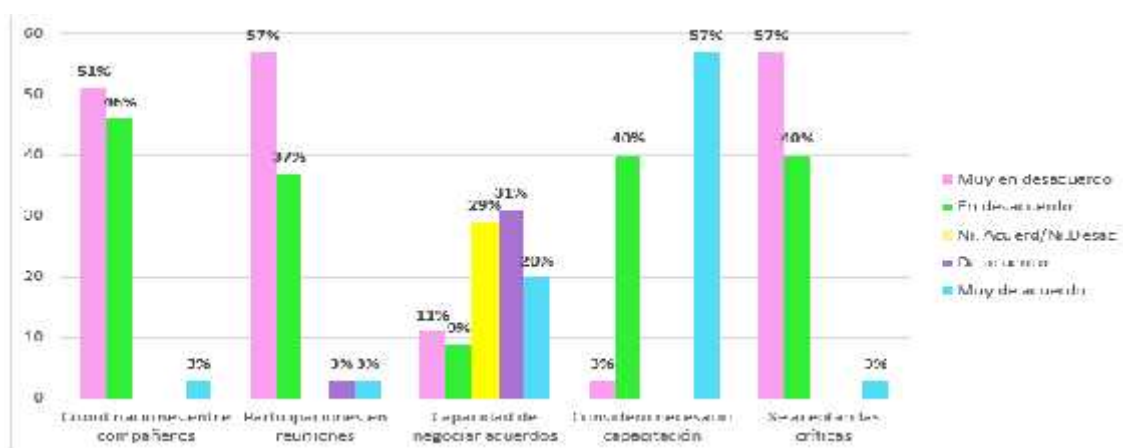


Figura N° 2. Dimensión: Trabajo en equipo

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N° 3 sobre el estudio del trabajo en equipo observamos que un 51% indica que no hay coordinaciones constantes para el desempeño laboral, mientras que un 3% indica que si hay suficientes coordinaciones. También vemos que un 94% no participa en las reuniones, de tal manera que las reuniones se dan solo con un 6% del total, teniendo una ínfima representatividad por lo cual no se logran los cambios esperados. Por otra parte, un 29% no identifica si tiene o no la capacidad para poder realizar acuerdos y negociaciones, mientras que un 31% se siente capaz de realizarlo. Un factor importante en las organizaciones es considerar la capacitación del personal, en el estudio vemos que el 57% indica que es necesaria y un 40% que no necesita, en cuanto a un 57% de colaboradores no se encuentra de acuerdo con las críticas y un 3% lo considera positivo.

Tabla N° 4. Dimensión: Empatía

ITEM	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni Acuerdo/Ni Desac		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Me gusta escuchar	6	17	3	9	6	17	12	34	8	23	35	100
Me siento apreciado	15	43	19	54	0	0	0	0	1	3	35	100
Evito problemas de los demás	1	3	0	0	0	0	13	37	21	60	35	100
Me pongo en lugar de los demás	22	63	12	34	0	0	0	0	1	3	35	100
Expreso afecto	25	71	9	26	0	0	0	0	1	3	35	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

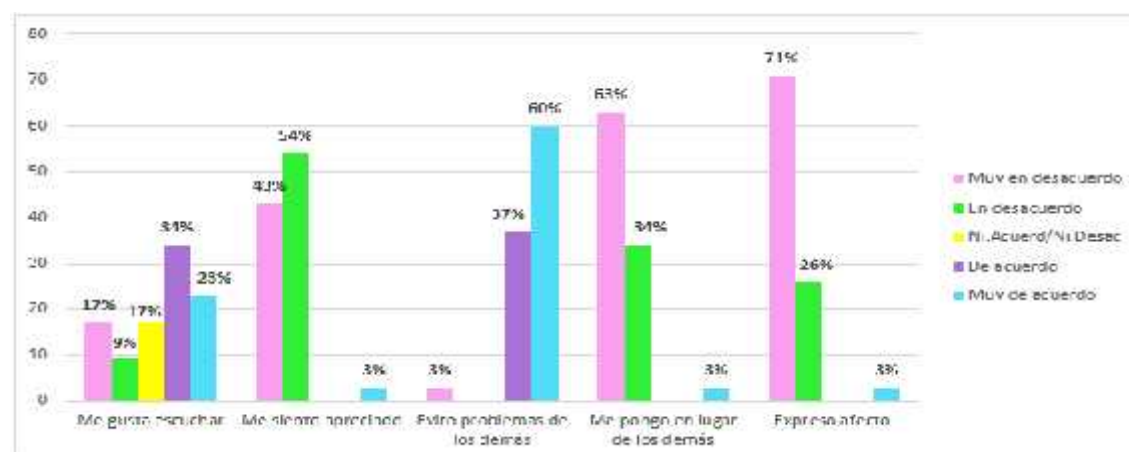


Figura N° 3. Dimensión: Empatía

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N° 4 se puede apreciar que un 34% de los trabajadores consideran estar en acuerdo que les guste escuchar y ser escuchados cuando es necesario y oportuno, mientras que un 17% de los colaboradores considera que no, por otro lado nos encontramos con un 54% de los colaboradores no se siente estimado, versus un 3% que si se siente considerado cada vez que interactúa, sin embargo un 60% de los colaboradores evita intervenir en los problemas de terceros y un 3% de los colaboradores interviene en los casos que se suscitan, sin embargo un 63% indica que no tiene la facilidad de ponerse en el lugar de otro y solo un 3% de los colaboradores lo realiza fácilmente. Finalmente, el 71% del total de colaboradores no muestra afecto con sus compañeros y solo el 3% de los colaboradores lo hace cuando es posible.

Tabla N° 5. Dimensión: Nivel de comunicación

ITEM	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		NI. Acuerdo/Ni. Desac.		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Existe comunicación directa con el jefe	23	65	11	31	0	0	0	0	1	3	35 100
Se maneja comunicación efectiva	17	49	17	48	0	0	0	0	1	3	35 100
Recibo información extraordinariamente	2	5	2	6	6	17	12	34	10	37	35 100
Recibo información oportuna	20	57	14	40	0	0	0	0	1	3	35 100
Me Informan de los logros alcanzados	21	60	13	37	0	0	0	0	1	3	35 100
Existe comunicación fluida y cordial	21	60	13	37	0	0	0	0	1	3	35 100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

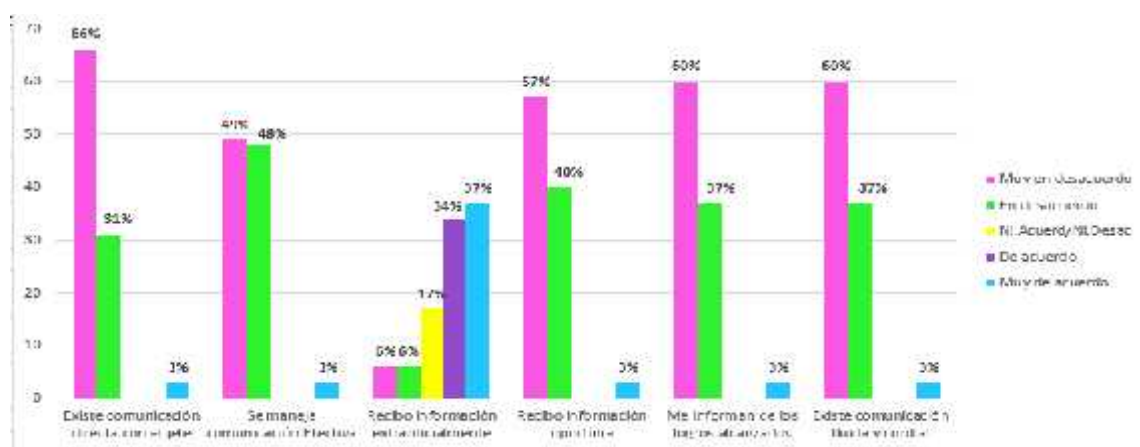


Figura N° 4. Dimensión: Nivel de comunicación

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

Interpretación: Como podemos observar en la tabla N° 5, un 66% de los colaboradores consideran que tienen una escasa comunicación ascendente directa con su jefe estando en este aspecto en desacuerdo, mientras que un 3% de los colaboradores consideran que sí existe comunicación directa. Por otro lado, nos encontramos con un 49% de los colaboradores que indican que no se maneja una comunicación efectiva entre jefe – trabajador o viceversa lo que conlleva a estar muy en desacuerdo, mientras que un 3% de los colaboradores se encuentra de acuerdo. Sin embargo, el 37% de los colaboradores están de acuerdo que la información recibida sea extraoficialmente y el 6% de los colaboradores están en desacuerdo. Por otro lado, el 57% de los colaboradores están en desacuerdo que la información sea oportuna y mientras que el 3% de los colaboradores dicen que se entrega la información en el momento esperado. Continuando con los resultados del pre test el 60% de los colaboradores consideran estar en desacuerdo con la información recibida de los logros alcanzados, lo que conlleva a que no haya una adecuada retroalimentación, mientras que un 3% de los colaboradores están de acuerdo. Para el buen desarrollo laboral es importante una comunicación efectiva y asertiva, sin embargo, un 60% de los colaboradores indica que no lo hay, mientras que el 3% considera que sí.

Tabla N° 6. Dimensión: Canales de comunicación

ITEM	Muy en desacuerdo		In desacuerdo		Ni. Acuerdo/Ni. Desac.		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Canales que utilizo son de facil acceso	17	49	17	48	0	0	0	0	1	3	35	100
Para comunicarme uso del correo inst.	1	3	0	0	0	0	13	37	21	60	35	100
Generalmente me comunican por escrito	1	3	0	0	0	0	15	43	19	54	35	100
Mala comunicación provoca problemas	1	3	0	0	0	0	0	0	34	97	35	100
Lograría entender el mensaje si los gestos fueran adecuados	1	3	0	0	0	0	12	34	22	63	35	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

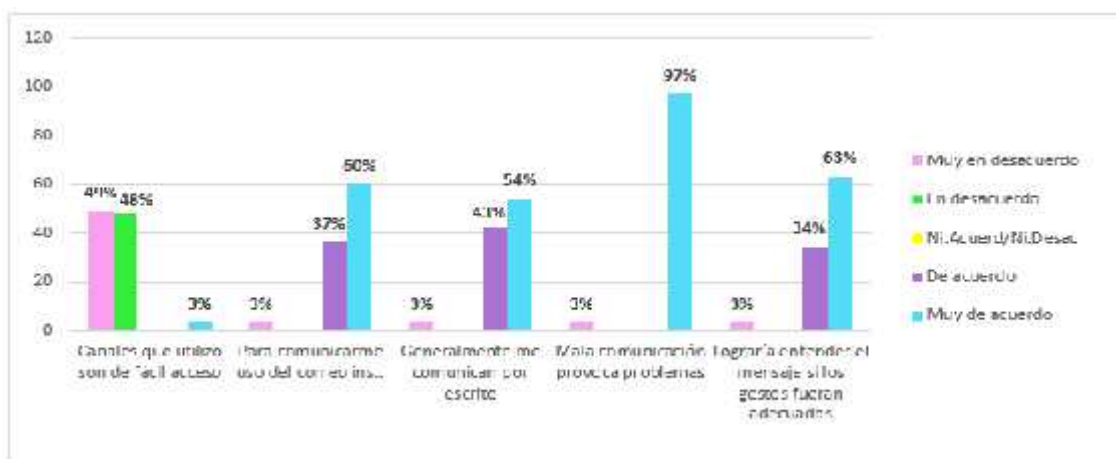


Figura N° 5. Dimensión: Canales de comunicación

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N° 6, podemos apreciar que un 49% de los colaboradores están en desacuerdo con respecto a los canales que se utilizan sean de fácil acceso y que les permita tener una comunicación que ayude al proceso de sus actividades, pero el 3% de los colaboradores indican que los canales son los adecuados, por otro lado, sobre el uso del correo institucional un 60% de los colaboradores se basa en este canal y un 3% de ellos vía otros canales, por lo que se considera que un 54% de los colaboradores están de acuerdo que generalmente se comunican por escrito y prevalece la importancia a este medio, mientras que un 3% de los colaboradores está en desacuerdo, sin embargo, todos los canales aprobados deberían tener el mismo nivel de importancia. Por consiguiente, la comunicación oportuna a través de los medios adecuados mejora los procesos, en tanto un 97% considera que una comunicación inadecuada afecta el cumplimiento de objetivos, mientras que un 3% está muy en desacuerdo. Por lo tanto, un 63% de los colaboradores están de acuerdo que al emplear mejor sus gestos la información es mucho más entendible, mientras que un 3% de ellos está muy en desacuerdo.

Tabla N° 7. Dimensión: Barreras de la comunicación

ITEM	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni. Acuerd./Ni. Desac.		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Tono de voz de mi jefe no permite informarme	1	3	0	0	0	0	10	29	24	69	35	100
Siento que es mejor interrumpir la conversación	1	3	0	0	0	0	14	40	20	57	35	100
Se atiende al proveedor oportunamente	25	71	5	14	2	6	0	0	3	9	35	100
Pierdo el sentido de la comunicación	1	3	0	0	0	0	10	29	24	69	35	100
Coherencia entre decir y hacer	20	57	11	31	0	0	0	0	4	11	35	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

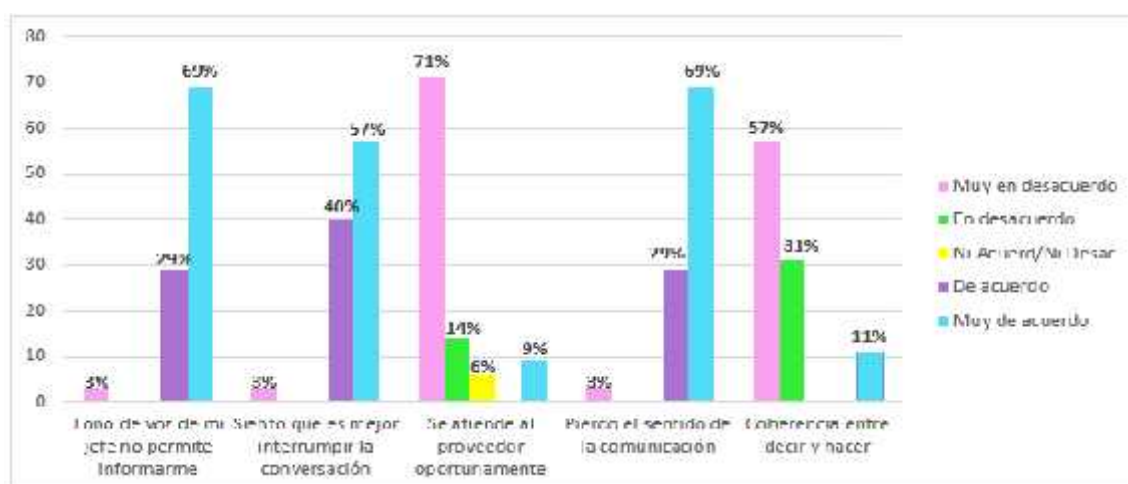


Figura N° 6. Dimensión: Barreras de la comunicación

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - julio, 2016.
Elaborado por la Autora

Interpretación: Como podemos apreciar en la tabla N° 7, el 69% de los colaboradores consideran que el tono de voz del jefe y el de sus compañeros no le permiten entender el mensaje, mientras que un 3% de los colaboradores indican que es el adecuado. Sin embargo, el 57% de los colaboradores están de acuerdo que en ocasiones es necesario interrumpir las conversaciones, lo que un 3% de ellos está en desacuerdo. Por lo tanto, un 71% de los colaboradores están en desacuerdo con la atención que se le brinda al proveedor, mientras que un 9% de los colaboradores se encuentra conforme. Para que una comunicación sea adecuada se tiene que dar con una buena vocalización por lo que un 69% de los colaboradores indica que al existir errores en ello no comprende lo que se intenta transmitir mientras que un 3% de los colaboradores están en desacuerdo al respecto. Es por ello por lo que la coherencia no debe faltar para una buena comunicación ya que debe ser consecuente lo que se dice con lo que se hace, por eso el 57% de los colaboradores consideran que no existe

coherencia cuando se comunican entre compañeros y un 11% de los colaboradores piensan que sí, esto se debe a muchos factores que pueden afectar a los procesos y por ende a las acciones de lo colaboradores.

3.2 Resumen del programa de estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016.

ESTRATEGIAS	ACCIONES DE MEJORA	OBJETIVO	TIEMPO INICIO - FINAL	RECURSOS
REUNIONES UNO A UNO 1	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	Obtener datos fiables	12/09/2016 15/09/2016 04:00p. m – 04:20p. m) Block de notas) Lapicero) Laptop) Refrigerio
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Generar confianza del colaborador y jefe		
EVENTOS DE INTEGRACIÓN 2	EVENTOS DEPORTIVOS	Fortalecer la integración y trabajo en equipo	21/09/2016 23/09/2016 04:30p. m – 06:30p. m) Implemen- tos) Deportivo s) Cartulina) Torta) Compartir
	CUMPLEAÑOS	Fortalecer las relaciones interpersonales		
INTELIGENCIA EMOCIONAL 3	MANEJO DE EMOCIONES	Desarrollo de la inteligencia emocional	26/09/2016 28/09/2016 10:00a. m – 11:00a. m) Laptop) Videos) Papelotes) Plumones) Refrigerio
	COMUNICACIÓN ASERTIVA	Transmitir la información clara y empática		
TALLER DE CAPACITACIÓN 4	NIVEL DE COMUNICACIÓN	Fortalecer los tipos de comunicación entre jefes y trabajadores.	03/10/16 03:00p. m – 05:00p. m) Papel bon- a color) Papelotes) Cartulina) Plumones) Refrigerio
	CANALES DE COMUNICACIÓN	Conocer los canales de comunicación para entender mejor la información.	04/10/16 03:00p. m – 05:00p. m) Papelotes) Plumones) Fotocopia- s) Lápices) Laptop) USB) Refrigerio
	BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	Que los participantes reconozcan los tres tipos de comunicación.	05/10/16 03:00p. m – 05:00p. m) Papel bon- a color) Plumones) Cartulina) Papelotes

) Refrigerio
	“LLUVIA DE IDEAS”	Los colaboradores opinen sobre las mejoras que se puede hacer en su puesto de trabajo.	06/10/16 04:00p. m – 05:00p. m) Pelotita) Silbato) Lapicero) Block de notas) Refrigerio
	LIDERAZGO	Desarrollar habilidades de personas líderes capaces de delegar poder a sus subordinados en caso de ausencia.	07/10/16 04:30p. m – 05:00p. m) Laptop) Video) USB) Compartir
	TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN INTERNA	Aprender a trabajar en equipo en coordinación, constante comunicación y cohesión para el logro de los objetivos.	10/10/16 03:00p. m – 05:00p. m) Papel sabana) Plumones) Tarjetas de cartulina) Limpia tipo) Refrigerio
	“APRENDIENDO A PONERME EN TU LUGAR”	Los trabajadores Desarrollen la capacidad de Comprensión de la empatía.	11/10/16 10:00a. m – 11:00a. m) Refranes) Laptop) USB) Cartulina) Refrigerio
	CANALES DE COMUNICACIÓN	Los participantes comprendan la importancia de los canales de comunicación.	20/10/16 10:30a. m – 11:00a. m) Papelotes) Plumones) Trípticos) Cinta adhesiva) Hojas de papel bon
	RELACIONES INTERPERSONALES	Mejorar las relaciones interpersonales e interactuar entre compañeros de trabajo.	26/10/16 03:00p. m – 05:00p. m) USB) Laptop) Globos) Incentivos
	EMPATÍA: “TENGO ALGO QUE DECIRTE”	Lograr integración y expresión afectiva entre los trabajadores	04/11/16 03:00p. m – 05:00p. m) Tarjetas) Plumones) USB) Laptop) Refrigerio

3.3 Análisis descriptivo de la encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque post test.

Tabla N° 8. Dimensión: Liderazgo

ITEM	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni. Acuerdo/Ni. Desac.		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Existe un buen ejemplo del jefe	0	0	5	17	0	0	17	49	12	34	35	100
Contribuye mi desempeño en la atención	0	0	5	14	0	0	22	63	8	23	35	100
Conozco mis funciones con claridad	0	0	4	11	0	0	20	57	11	31	35	100
El jefe tiene que hablar para recién hacerlo	0	0	28	80	0	0	7	20	0	0	35	100
Mis compañeros escuchan mis opiniones	0	0	3	9	0	0	6	17	26	74	35	100
Capaz de tomar decisiones sin ser influenciado	0	0	12	34	0	0	0	0	23	66	35	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - Noviembre, 2016.
Elaborado por la Autora

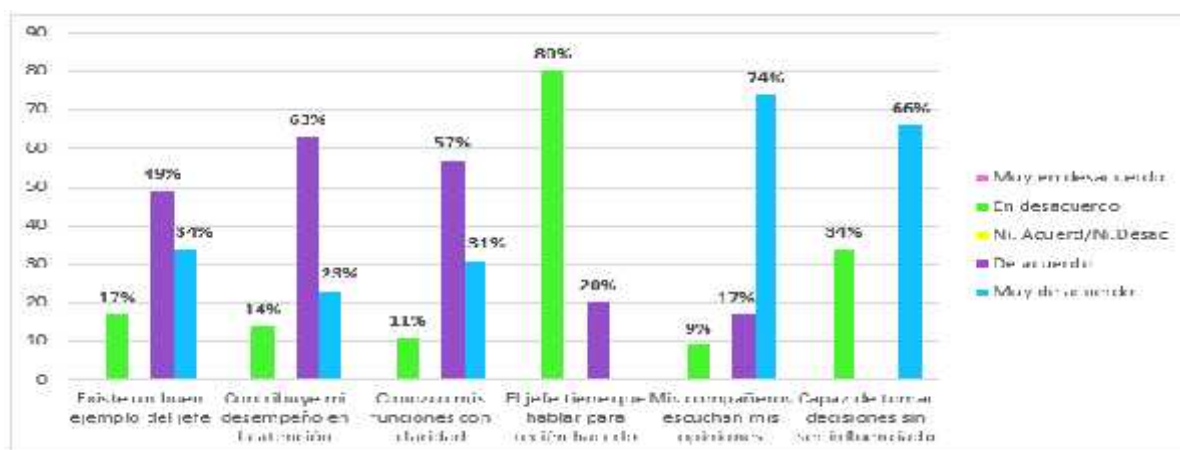


Figura N° 7. Dimensión: Liderazgo

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - Noviembre, 2016.
Elaborado por la Autora

Interpretación: En la siguiente tabla, N°8 se puede apreciar que el 49% de los colaboradores del área de logística están de acuerdo que el jefe sea un buen ejemplo que seguir y un 17% de los colaboradores consideran estar en desacuerdo. También nos encontramos con un 63% de los colaboradores están de acuerdo que su desempeño contribuya exitosamente en la atención al proveedor mientras que un 14% está en desacuerdo al respecto. Continuando con la interpretación un 57% de los colaboradores consideran conocer claramente sus funciones, mientras que un 11% de ellos están en desacuerdo. Sin embargo, un 80% de los colaboradores están en desacuerdo que sea el jefe que tenga que ordenar para tener la iniciativa de realizar sus actividades, mientras que un 20% de ellos consideran estar de acuerdo. Sin embargo, un 74% de los colaboradores están de acuerdo que sus opiniones sean

escuchadas y tomadas en consideración, mientras que un 9% de ellos consideran estar en desacuerdo al respecto. Por lo tanto, un 66% de los colaboradores contestan estar de acuerdo que son capaces de decidir por ellos sin que nadie influencie en sus decisiones, mientras que un 34% de ellos contestan estar en desacuerdo considerando que se dejan influenciar por los demás. Estos resultados obtenidos muestran que en el área de logística el liderazgo por parte del jefe se viene trabajando con el fin de mejorar y perfeccionarse con el tiempo ya que está inspirando confianza y participación entre los trabajadores.

Tabla N° 9. Dimensión: Trabajo en equipo

ITEM	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni. Acuerd/Ni. Desac		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Coordinaciones entre compañeros	0	0	8	23	0	0	0	0	27	77	35	100
Participaciones en reuniones	0	0	10	29	0	0	0	0	25	71	35	100
Capacidad de negociar acuerdos	0	0	11	31	0	0	0	0	24	69	35	100
Considero necesario capacitación	0	0	29	83	0	0	0	0	6	17	35	100
Se aceptan las críticas	0	0	9	26	0	0	0	0	26	74	35	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.
Elaborado por la Autora

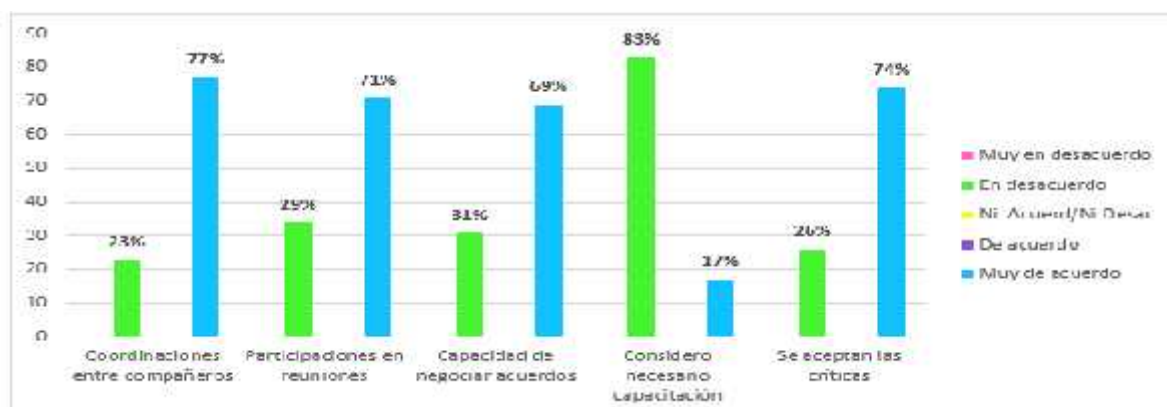


Figura N° 8. Dimensión: Trabajo en equipo

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.
Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N° 9 se puede apreciar que el 77% de los trabajadores del área de logística están de acuerdo con las coordinaciones que están teniendo con sus compañeros de trabajo y otras áreas, mientras que un 23% de ellos consideran estar en desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 71% de los trabajadores dicen que ya existen participaciones entre compañeros de trabajo y un 29% de ellos consideran

estar en desacuerdo al respecto. Por lo tanto, un 69% de los trabajadores consideran que tienen la capacidad de negociar acuerdos para evitar los problemas en el equipo, mientras que un 31% de ellos consideran estar en desacuerdo. También nos muestra que el 83% de los trabajadores consideran que no requieren de capacitación para mejorar en sus actividades, mientras que un 17% de ellos considera que aun necesitan capacitación. Por otro lado, encontramos un 74% de los trabajadores aceptan las críticas, mientras que un 26% de ellos considera estar en desacuerdo al respecto.

Tabla N° 10. Dimensión: Empatía

ITEM	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		NI. Acuerdo/Ni.Desac		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Me gusta escuchar	0	0	8	23	0	0	0	0	27	77	35	100
Me siento apreciado	0	0	9	25	0	0	0	0	26	74	35	100
Evito problemas de los demás	0	0	28	80	0	0	0	0	7	20	35	100
Me pongo en lugar de los demás	0	0	7	20	0	0	0	0	28	80	35	100
Expreso afecto	0	0	8	23	0	0	0	0	27	77	35	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.
Elaborado por la Autora

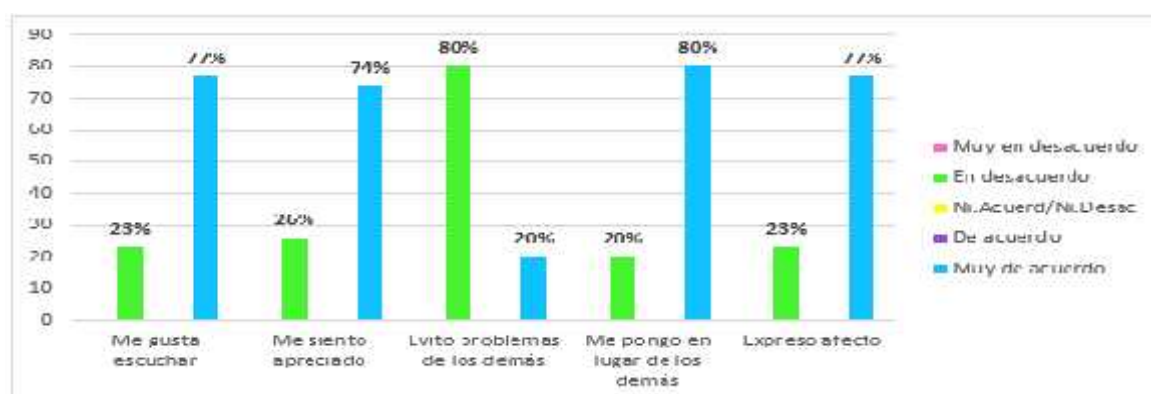


Figura N° 9. Dimensión: Empatía

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.
Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N°10 se puede apreciar que el 77% de los trabajadores del área de logística consideran que les gusta escuchar atentamente los problemas de los demás, mientras que un 23% de ellos consideran estar en desacuerdo. Sin embargo, el 74% de los trabajadores sienten que se está demostrando el aprecio por parte de sus compañeros, mientras que 26% de ellos están en desacuerdo al respecto. Por lo que un 80% de los trabajadores se están involucrando en los problemas de los demás, se está demostrando que hay una preocupación empática al respecto, mientras que

un 20% de ellos no lo está notando, en cuanto a un 80% de los trabajadores contestan que se ponen en lugar de los demás, mientras que un 20% considera estar en desacuerdo al respecto. Finalmente, el 77% de los trabajadores consideran que están expresando su afecto hacia sus compañeros, mientras que un 23% consideran estar en desacuerdo.

Tabla N° 11. Dimensión: Nivel de comunicación

ITFM	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni Acuerdo/Ni Desac.		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	I	%	I	%	I	%	I	%	I	%	I	%
Existe comunicación directa con el jefe	0	0	6	17	0	0	0	0	29	83	35	100
Se maneja comunicación efectiva	0	0	9	26	0	0	0	0	26	74	35	100
Recibo información extraoficialmente	0	0	30	86	0	0	5	14	0	0	35	100
Recibo Información oportuna	0	0	7	20	0	0	0	0	28	80	35	100
Me informan de los logros alcanzados	0	0	4	11	0	0	0	0	31	89	35	100
Existe comunicación fluida y cordial	0	0	7	20	0	0	0	0	28	80	35	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.
Elaborado por la Autora

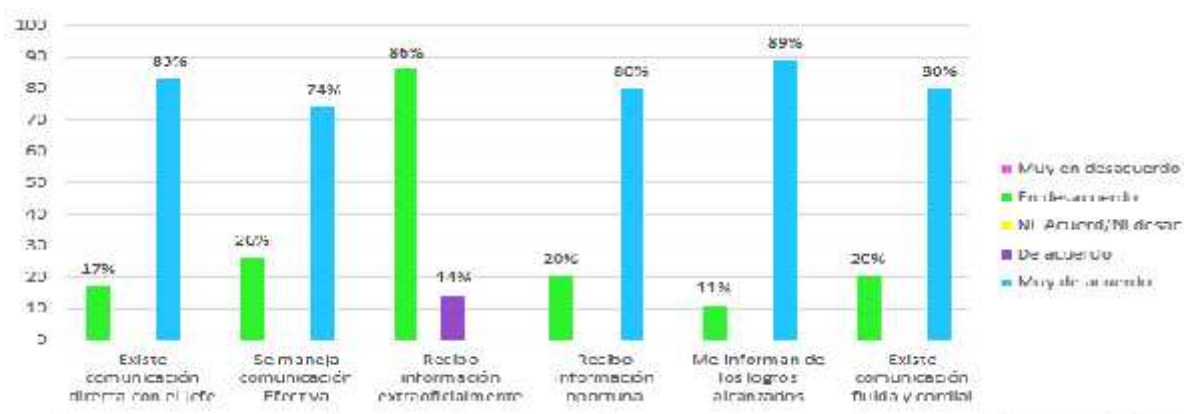


Figura N° 10. Dimensión: Nivel de comunicación

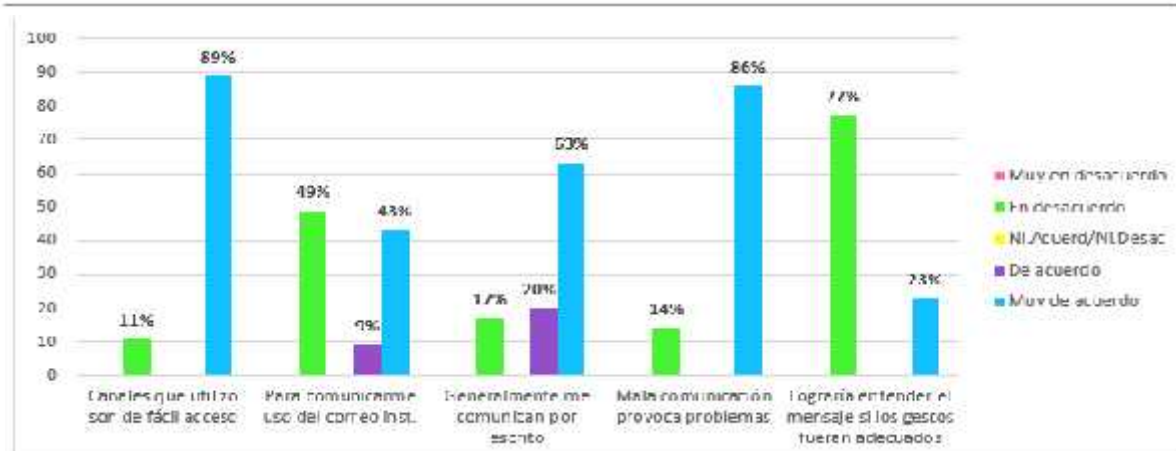
Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.
Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N°11 se puede apreciar que el 83% de los trabajadores del área de logística consideran que ya está existiendo comunicación directa con el jefe, mientras que un 17% de ellos consideran estar en desacuerdo. Sin embargo, un 74% de los trabajadores hacen referencia que se está manejando una comunicación efectiva entre compañeros, mientras que un 26% de ellos considera estar en desacuerdo. Por otro lado, un 86% de los trabajadores dicen que se está evitando recepcionar información extraoficial y un 14% de ellos consideran estar de acuerdo.

También el 80% de los trabajadores consideran estar recibiendo la información oportuna, mientras que un 20% considera estar en desacuerdo al respecto. Por lo tanto, un 89% de los trabajadores consideran que se les está informando de los logros alcanzados, mientras que un 11% de ellos considera estar en desacuerdo que se les informen de los logros. Finalmente, el 80% de los trabajadores están de acuerdo que se existe una comunicación fluida y cordial, mientras que un 20% considera estar en desacuerdo.

Tabla N° 12. Dimensión: Canales de comunicación

ITEM	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		NI. Acuerd/NI. Desac		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Canales que utilizo son de fácil acceso	0	0	4	11	0	0	0	0	31	89	35	100
Para comunicarme uso del correo inst.	0	0	17	49	0	0	3	9	15	43	35	100
Generalmente me comunican por escrito	0	0	6	17	0	0	7	20	22	63	35	100
Mala comunicación provoca problemas	0	0	5	14	0	0	0	0	30	86	35	100
Lograría entender el mensaje si los gestos fueran adecuados	0	0	27	77	0	0	0	0	8	23	35	100



Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016. Elaborado por la Autora

Figura N° 11. Dimensión: Canales de comunicación

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016. Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N°12 se puede apreciar que el 89% de los trabajadores del área de logística consideran que los canales de comunicación que se están utilizando son adecuados, mientras que un 11% de ellos considera que los canales no cumplen con las condiciones que favorezcan su trabajo. Sin embargo, un 49% de los trabajadores usen el correo institucional ya que existen otros medios más viables para

informar mejor, mientras que un 43% considera estar muy de acuerdo que si lo usan. 63% de los trabajadores consideran estar muy de acuerdo que se comunican generalmente por escrito, mientras que un 17% está en desacuerdo. 86% de los trabajadores están en muy de acuerdo que se atiende oportunamente al proveedor, mientras que un 14% consideran estar en desacuerdo. 77% de los trabajadores están en desacuerdo que la comunicación sea mala y que se generen problemas, mientras que un 23% está muy de acuerdo.

Tabla N° 13. Dimensión: Barreras de la comunicación

ITRM	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni. Acuerdo/Ni. Desac.		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Tono de voz de mi jefe no permite informarme	0	0	29	83	0	0	0	0	6	17	35	100
Siento que es mejor interrumpir la conversación	0	0	27	77	3	9	0	0	5	14	35	100
Se atiende al proveedor oportunamente	0	0	7	20	0	0	0	0	28	80	35	100
Pierdo el sentido de la comunicación	0	0	25	71	6	17	0	0	4	11	35	100
Coherencia entre decir y hacer	0	0	9	26	0	0	0	0	26	74	35	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.
Elaborado por la Autora

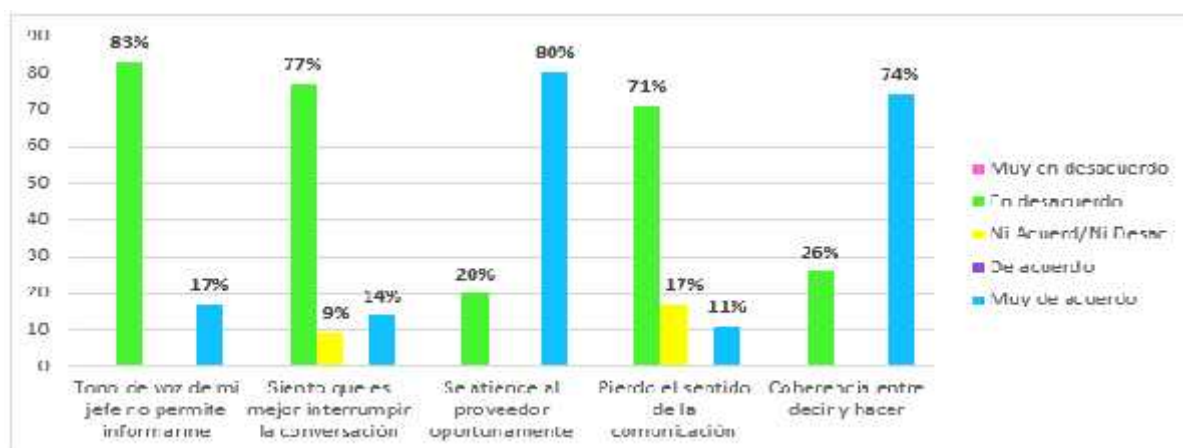


Figura N° 12. Dimensión: Barreras de la comunicación

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.
Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N°13 se puede apreciar que el 83% de los trabajadores del área de logística están en desacuerdo que el tono de voz del jefe no permita informar, mientras que un 17% de los trabajadores consideran estar muy de acuerdo. 77% de los trabajadores están en desacuerdo que sea mejor interrumpir a su compañero para

que no le siga hablando, mientras que un 14% de los trabajadores consideran estar muy de acuerdo con interrumpir a su compañero. 80% de los trabajadores consideran estar muy de acuerdo que se le está atendiendo al proveedor oportunamente, mientras que un 20% está en desacuerdo. 71% de los trabajadores consideran estar en desacuerdo que se pierda el sentido de la comunicación cuando hablan de forma breve, mientras que un 11% de ellos consideran estar muy de acuerdo que esto suceda. 74% de los trabajadores están muy de acuerdo que son coherentes lo que dicen con lo que hacen, mientras que un 26% considera estar en desacuerdo.

3.4 Análisis comparativo de la encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque Pre - Post test.

Tabla N° 14. Dimensión: Liderazgo

Ítem	PRE-TEST						POST-TEST					
	Existe un buen ejemplo de jefe	Contribuye mi desempeño en la atención	Conozco mis funciones con claridad	El jefe tiene que hablar para recién hacerlo	Mis compañeros escuchan mis opiniones	Capaz de tomar decisiones sin ser influenciado	Existe un buen ejemplo de jefe	Contribuye mi desempeño en la atención	Conozco mis funciones con claridad	El jefe tiene que hablar para recién hacerlo	Mis compañeros escuchan mis opiniones	Capaz de tomar decisiones sin ser influenciado
Muy en desacuerdo	71%	0%	74%	46%	74%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
En desacuerdo	17%	14%	14%	26%	23%	50%	17%	14%	11%	00%	9%	14%
No acuerdo	0%	17%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De acuerdo	0%	21%	0%	9%	0%	0%	40%	62%	17%	20%	17%	0%
Muy de acuerdo	0%	40%	0%	3%	3%	3%	34%	22%	11%	0%	74%	50%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

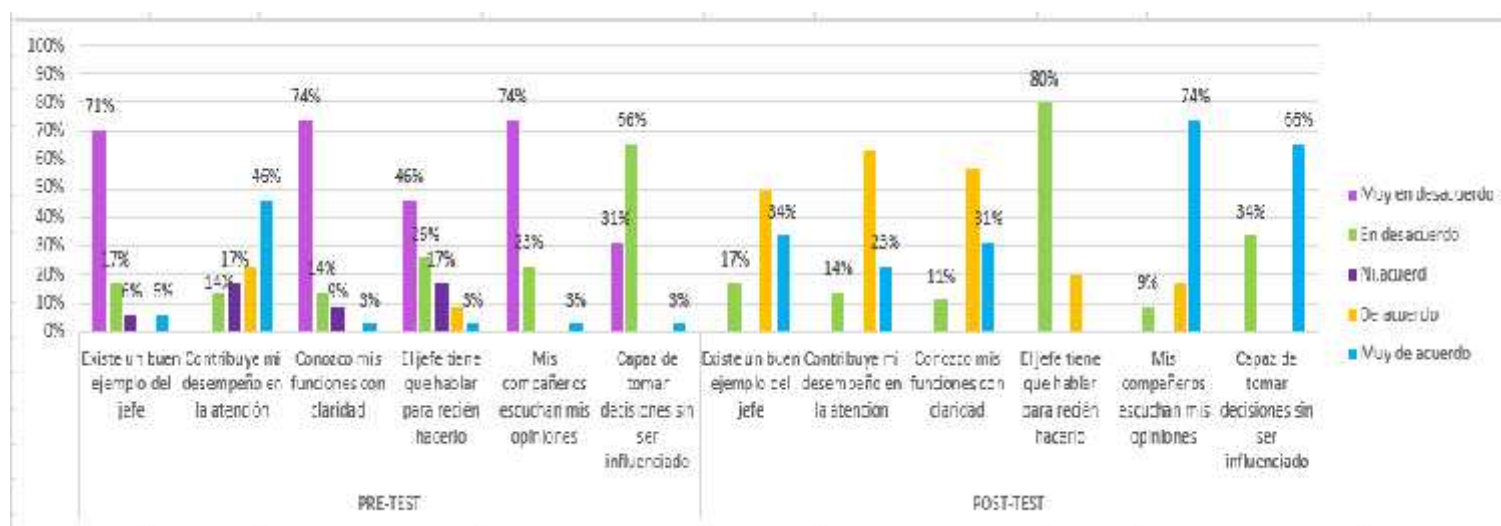


Figura N° 13. Dimensión: Liderazgo

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N° 14, se considera que para crear un líder se necesita voluntad propia, adicionalmente confianza y la delegación de facultades que conlleven

a realizar análisis y generación de ideas propias, en tanto vemos que no se tenía una buena percepción del jefe con un 71% muy desacuerdo, hoy en día vemos 57% de acuerdo y un 66% capaz de tomar decisiones, por lo tanto, la mejora en la comunicación genera integración laboral y la eficiencia en el desarrollo de las actividades propias de cada puesto.

Tabla N° 15. Dimensión: Trabajo en equipo

Ítem	PRE-TEST					POST-TEST				
	Coordinaciones entre compañeros	Participaciones en reuniones	Capacidad de negociar acuerdos	Considero necesario capacitación	Se aceptan las críticas	Coordinaciones entre compañeros	Participaciones en reuniones	Capacidad de negociar acuerdos	Considero necesario capacitación	Se aceptan las críticas
Muy en desacuerdo	51%	57%	11%	3%	57%	0%	0%	0%	0%	0%
En desacuerdo	45%	37%	9%	40%	40%	23%	29%	31%	33%	26%
Ni acuerdo	0%	0%	29%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De acuerdo	0%	3%	31%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Muy de acuerdo	3%	3%	20%	57%	3%	77%	71%	69%	17%	74%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

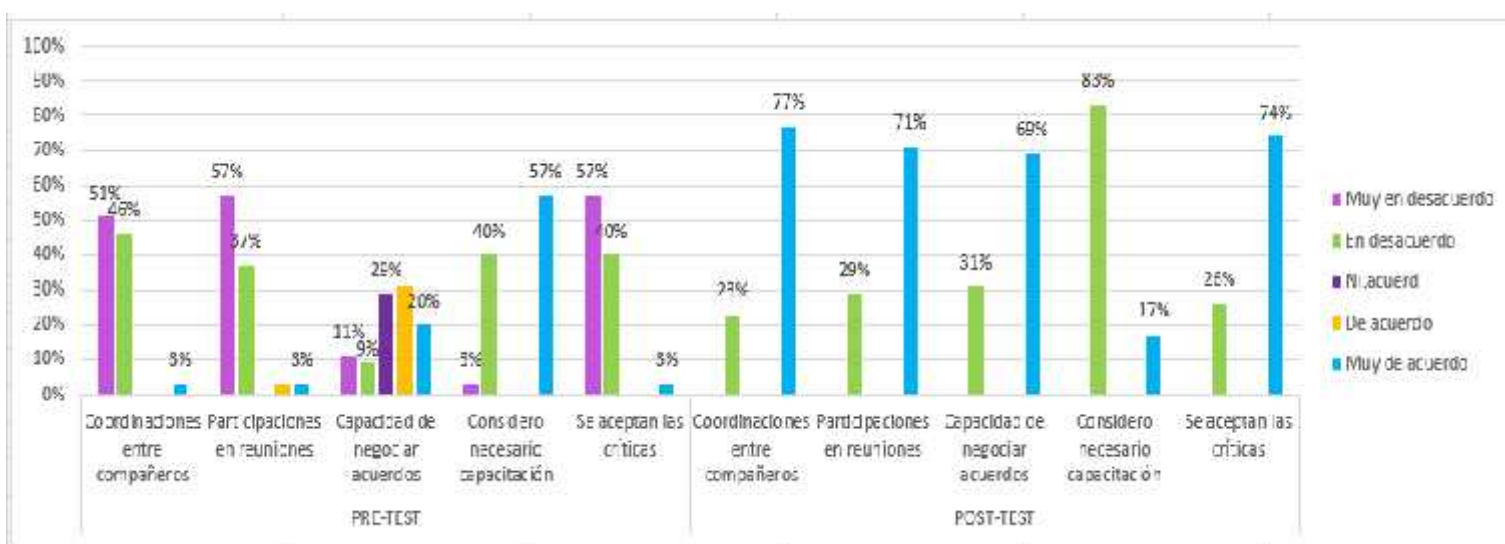


Figura N° 14. Dimensión: Trabajo en equipo

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N° 16, según podemos ver un gran porcentaje no participa en actividades que desarrollaban por distintos factores, empero posterior al desarrollo de las estrategias se valida un 71% de participación y 77% de coordinación, y la aceptación de críticas constructivas, por lo tanto podemos decir que el desarrollo de las estrategias planteadas ha generado integración y ha ayudado a ser más receptivos

con las críticas lo cual ayuda a evolucionar profesional y laboralmente, consecuentemente el mejor desempeño.

Tabla N° 16. Dimensión: Empatía

Ítem	PRE-TEST					POST-TEST				
	Me gusta escuchar	Me siento apreciado	Evito problemas de los demás	Me pongo en lugar de los demás	Expreso afecto	Me gusta escuchar	Me siento apreciado	Evito problemas de los demás	Me pongo en lugar de los demás	Expreso afecto
Muy en desacuerdo	17%	43%	3%	63%	71%	0%	0%	0%	0%	0%
En desacuerdo	9%	54%	0%	34%	26%	23%	26%	80%	20%	23%
Ni acuerdo	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De acuerdo	34%	34%	37%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Muy de acuerdo	23%	25%	60%	3%	3%	71%	74%	20%	80%	77%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

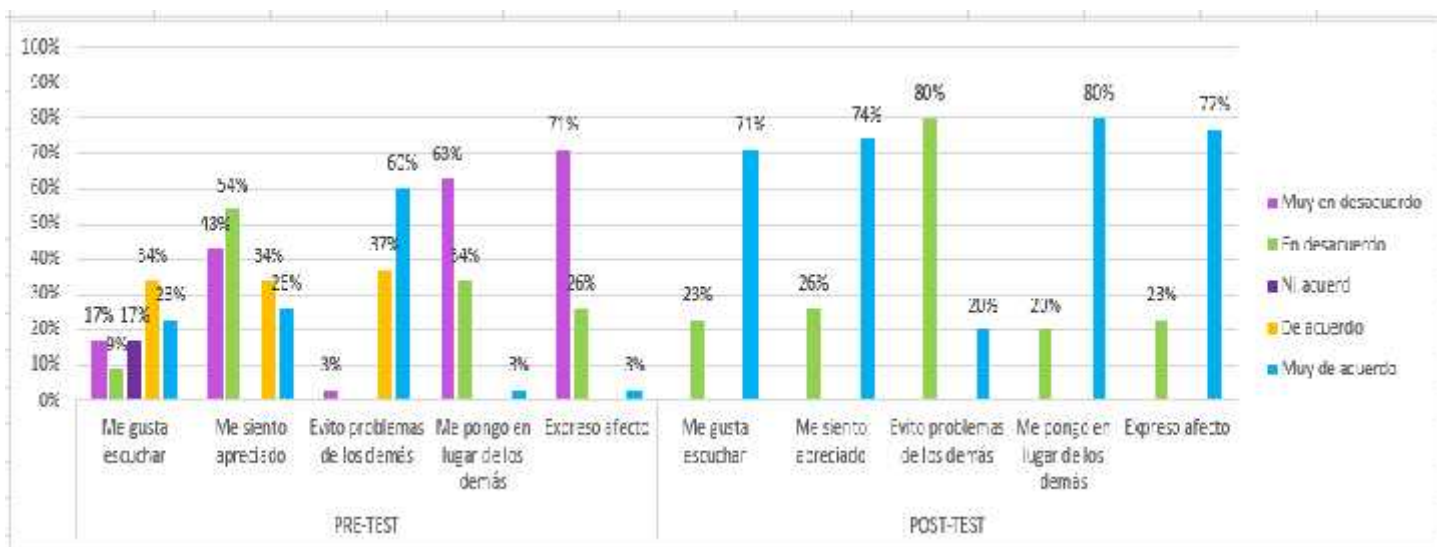


Figura N° 15. Dimensión: Empatía

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N° 17 Los cambios más significativos lo vemos en el en la capacidad de expresar, donde anteriormente existía un 71% en desacuerdo con el desarrollo de esta capacidad, actualmente 77% está muy de acuerdo; es importante esta mejora debido a que una comunicación efectiva y activa se inicia cuando uno es capaz de expresar ideas de manera adecuada y esto a su vez ayudar a mejores procesos dándole mayor fluidez.

Tabla N° 17. Dimensión: Nivel de comunicación

Ítem	PRE-TEST					POST-TEST						
	Existe comunicación directa con el jefe	Se maneja comunicación efectiva	Recibo información extraoficialmente	Recibo información oportuna	Me informan de los logros alcanzados	Existe comunicación fluida y cordial	Existe comunicación directa con el jefe	Se maneja comunicación efectiva	Recibo información extraoficialmente	Recibo información oportuna	Me informan de los logros alcanzados	Existe comunicación fluida y cordial
Muy en desacuerdo	66%	49%	6%	57%	60%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
En desacuerdo	31%	48%	6%	40%	37%	37%	17%	26%	85%	20%	11%	20%
NI acuerdo	0%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De acuerdo	0%	0%	34%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	0%
Muy de acuerdo	3%	3%	37%	3%	3%	3%	83%	74%	0%	80%	89%	80%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

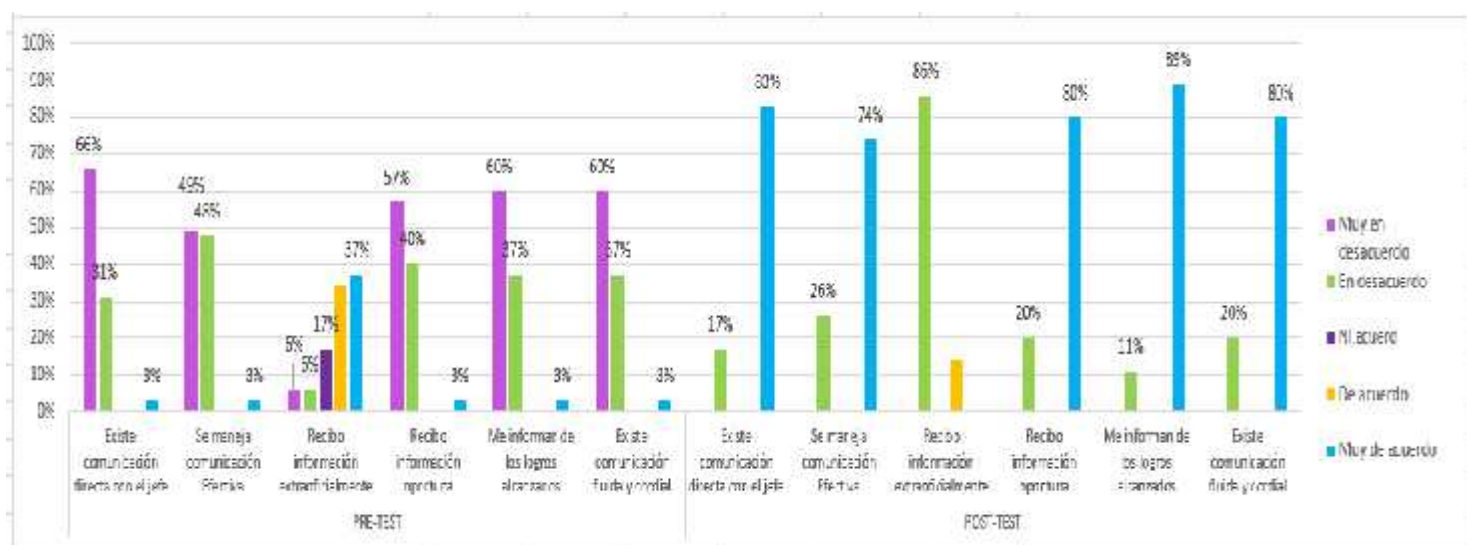


Figura N° 16. Dimensión: Niveles de comunicación

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N° 18, en el podemos observar que se ha logrado cambiar la percepción e imagen del jefe como la comunicación misma dentro del área, ya que en el pre-test se verifica un 66% muy desacuerdo con la existencia de una comunicación directa con el jefe y en el post-test vemos reflejados porcentajes significativos de cambio a un 83%, como también en la información que se entrega de los logros de un 60% de desacuerdo a un 89% muy de acuerdo.

Tabla N° 18. Dimensión: Canales de comunicación

Ítem	PRE-TEST					POST-TEST				
	Canales que utilizo son de fácil acceso	Para comunicarme uso del correo inst.	Generalmente me comunican por escrito	Mala comunicación provoca problemas	Lograria entender el mensaje si los gestos fueran adecuados.	Canales que utilizo son de fácil acceso	Para comunicarme uso del correo inst.	Generalmente me comunican por escrito	Mala comunicación provoca problemas	Lograria entender el mensaje si los gestos fueran adecuados.
Muy en desacuerdo	49%	3%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%
En desacuerdo	48%	0%	0%	0%	0%	11%	45%	17%	14%	77%
Ni acuerdo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
De acuerdo	0%	37%	43%	0%	34%	0%	9%	20%	0%	0%
Muy de acuerdo	3%	60%	54%	97%	63%	89%	45%	63%	36%	23%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

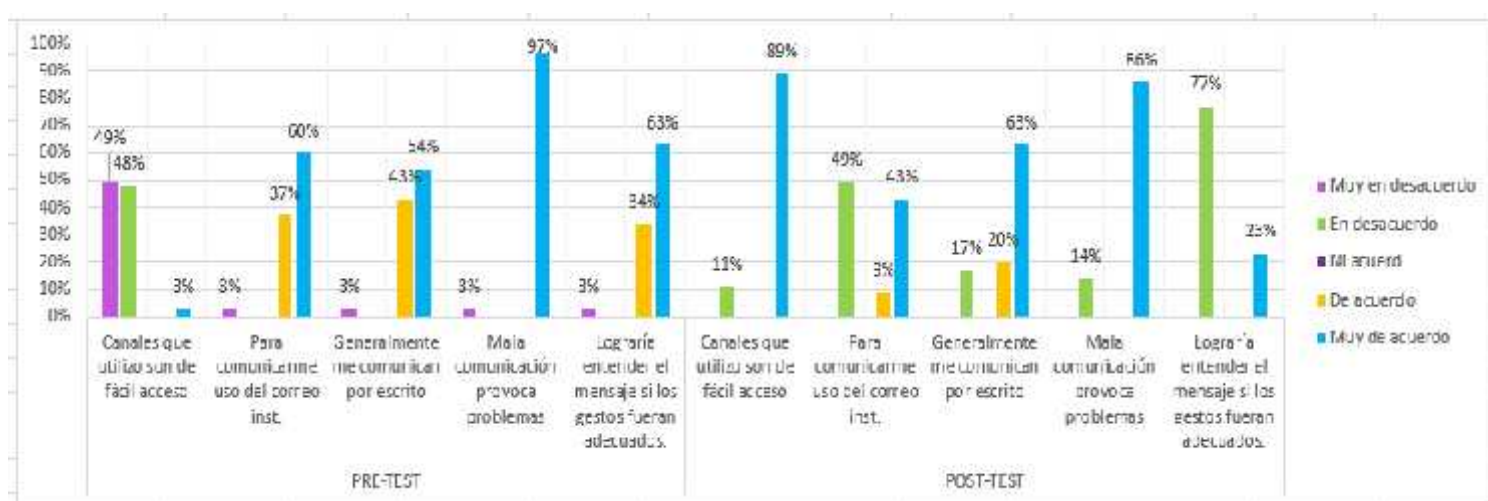


Figura N° 17. Dimensión: Canales de comunicación

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N° 19, luego de la aplicación del post-test determinamos que uno de los factores importantes para una buena comunicación son los canales que se utilizan y como se realiza la comunicación, ya que el personal consideraba que no tenía acceso a los canales adecuados y esto determinante en el logro de objetivos a corto, mediano y largo plazo, luego de la participación en nuestro taller vemos que el 97% que mencionaba no tener fácil acceso fue reducido drásticamente a un 11% y un 87% actualmente menciona tener fácil acceso.

Tabla N° 19. Dimensión: Barreras de la comunicación

Ítem	PRE-TEST					POST-TEST				
	Tono de voz de mi jefe no permite informarme	Siento que es mejor interrumpir la conversación	Se atiende al proveedor oportunamente	Pierdo el sentido de la comunicación	Coherencia entre decir y hacer	Tono de voz de mi jefe no permite informarme	Siento que es mejor interrumpir la conversación	Se atiende al proveedor oportunamente	Pierdo el sentido de la comunicación	Coherencia entre decir y hacer
Muy en desacuerdo	5%	3%	71%	3%	57%	0%	0%	0%	0%	0%
En desacuerdo	0%	0%	14%	0%	31%	83%	77%	20%	71%	26%
Ni acuerdo	0%	0%	5%	0%	0%	0%	9%	0%	17%	0%
De acuerdo	29%	40%	0%	29%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Muy de acuerdo	69%	57%	9%	69%	11%	17%	14%	80%	11%	74%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

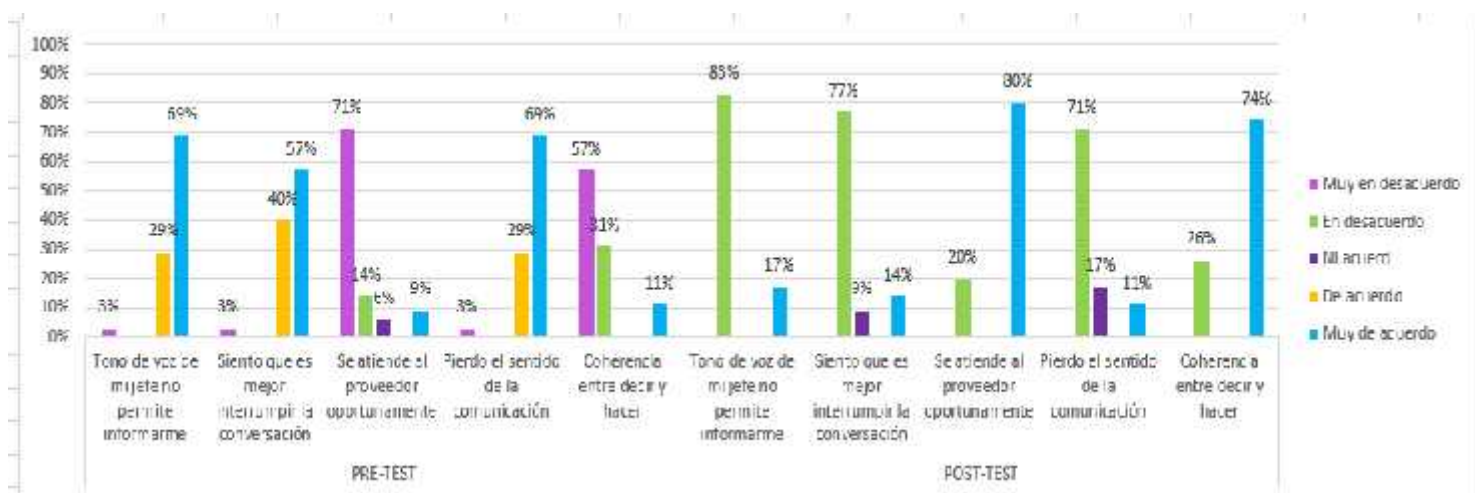


Figura N° 18. Dimensión: Barreras de la comunicación

Fuente: Encuesta a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque - noviembre, 2016.

Elaborado por la Autora

Interpretación: En la tabla N° 20, la atención a los clientes externos y el cumplimiento con los requerimientos de este, es el reflejo de los procesos y el nivel de comunicación interna existente, en tanto observamos que en cuanto al cumplimiento con el proveedor un 71% indicaba no cumplir con ellos, sin embargo, posterior a la aplicación de las estrategias esto ha disminuido a un 20%, y por ende tiene un cumplimiento de 80% lo cual lleva a ver la efectividad de la estrategia y mejora a niveles mayores a los esperados.

3.5 Estadígrafos

ETAPAS	PRE TEST				POST TEST			
INDICES ESTADÍSTICOS	N	\bar{X}	S	C.V	N	\bar{X}	S	C.V
NIVEL DE COMUNICACIÓN	35	1,62	0,64	40%	35	4,46	0,69	15%
CANALES DE COMUNICACIÓN	35	4,00	0,55	14%	35	4,25	0,37	9%
BARRERAS DE COMUNICACIÓN	35	3,41	0,60	18%	35	3,23	0,25	8%

Fuente: Pre test y Post test - noviembre, 2016

Elaborado por la Autora

El estadígrafo nos muestra un panorama de manera general los resultados obtenidos mediante un pre y post test de la variable dependiente que es la comunicación con sus respectivas dimensiones, en un inicio a través del pre test los promedios en las tres dimensiones son bajo obteniendo dos categorías de “En desacuerdo y Muy en desacuerdo” en referencia al nivel de comunicación, canales de comunicación y barreras de la comunicación.

Los resultados en la etapa del post test después de haberse aplicado las estrategias de relaciones interpersonales para estimular las dimensiones de la comunicación se obtiene un promedio mayor al pre test calificando en dos categorías de “De acuerdo y Muy de acuerdo.”

3.6 Contrastación de hipótesis

Prueba T

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Pre_test	80,69	35	16,038	2,711
	Post_test	124,68	35	10,064	1,701

Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Pre_test & Post_test	35	-.066	,024

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	Pre_test - Post_test	-43,971	19,652	3,322	-60,722	-27,221	-13,237	34	,000

La hipótesis:

H₀: El promedio de las puntuaciones de las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el pre test es igual al del post test.

H₁: El promedio de las puntuaciones de las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el pre test es diferente del post test.

Nivel de significancia: = 0.05

Conclusión: Dado que el valor $p=0.00$ es significativo se rechaza la hipótesis nula; concluyendo que el promedio de las puntuaciones de las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el pre test es diferente del post test. Contrastándose así la hipótesis planteada, la cual señala que: La implementación de las estrategias de relaciones interpersonales, fortalecen la comunicación interna en el área de Logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016.

IV. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se realizó el análisis y la discusión de la presente investigación: estrategias de relaciones interpersonales para fortalecer la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, marco teórico y la hipótesis, con la finalidad de sustentar el logro de los objetivos planteados.

Tomando como base los resultados de esta investigación confirman las expectativas que se tenían sobre la inadecuada comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque. Para confirmar la situación problemática detectada empíricamente se aplicó un pre y post test donde muestra que:

Con respecto a lo manifestado por Diez (2011) define que la comunicación interna es un conjunto de acciones que toman los integrantes de la organización para relacionarse entre sí con el fin de lograr integración, coordinación y compromiso en la realización de los objetivos proyectándose en el beneficio común. (p. 34)

De acuerdo a la investigación realizada, la comunicación interna es inadecuada en el área de logística ya que se identificó una escasa comunicación y coordinación por parte del jefe afectando considerablemente al nivel de comunicación ascendente descendente y horizontal perjudicando a la relación entre compañeros de trabajo, lo cual los canales no se prestan para la fluidez comunicativa y una buena relación interpersonal ya que prevalece solo el escrito y las barreras comunicativas las que más obstaculizan el proceso de información, por consiguiente una efectiva comunicación interna debe alcanzar un alto grado de confianza entre jefe colaborador y viceversa, escuchar y ser escuchadas las opiniones sugerencias y aprender juntos, tomando en cuenta los indicadores: nivel de comunicación ascendente, descendente, y horizontal, canales de comunicación escrito, oral y no verbal restringiendo las barreras de la comunicación personales, físicas y semánticas.

En cuanto a la variable independiente, "Las relaciones interpersonales pueden ser un medio para cumplir con las finalidades de la empresa, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común". (soria, 2007, p. 28)

En cuanto al objetivo general "*Determinar la influencia que ejerce la implementación de las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque*" de

acuerdo al análisis realizado mediante el post test ha sido alcanzado satisfactoriamente; en efecto al tener en cuenta las debilidades en la comunicación interna; se pudo entender que estos factores influyen de manera negativa en las relaciones interpersonales causando un ambiente laboral tóxico para el colaborador. Ahora tomamos como referencia al Enfoque humanístico de Elton (1960) demuestra que los aspectos psicológicos que produce en los colaboradores las condiciones físicas en relación con la producción están determinados por normas sociales y expectativas. De esta manera se puede comprender que los colaboradores más allá de recibir una atribución económica les conviene sentirse acogidos y reconocidos por su jefe y sus compañeros de trabajo, para así lograr mejorar su desempeño y trabajar en equipo generándole compromiso y más entrega a su trabajo. (p. 54)

Sobre los objetivos específicos se destacaron grandes resultados, como se indica: en relación con el objetivo específico: *“Diagnosticar el nivel de comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque”*. De acuerdo con el proceso en la recolección de datos a través de la guía de observación y el cuestionario se procesó los datos en el programa SPSS para la tabulación, análisis y consolidación de resultados. Lo cual podemos tomar en cuenta que la comunicación directa por parte del jefe hacia los trabajadores es muy escasa ya que los niveles de comunicación según los resultados de los colaboradores, alcanzó un promedio de 37% que la existencia de la comunicación sea efectiva lo cual representa que la información que fluye entre compañeros no hace posible desarrollar con eficiencia su trabajo además que no llega de manera oportuna dificultando las buenas relaciones interpersonales. Según Palomo (2013), dice que son un conjunto de personas que pueden trabajar unidas para el logro de los objetivos a través de la coordinación y cohesión pueden obtener beneficios en común respetando y considerando a la autocrítica como un medio que permita desarrollar mejor las actividades para lograr la efectividad productiva para la empresa. (p. 137)

En cuanto al objetivo específico: *“Diseñar e implementar las estrategias de relaciones interpersonales a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque”*. Que abordan los temas de liderazgo, trabajo en equipo, empatía, niveles de comunicación, canales de comunicación y barreras de comunicación desarrollándose en cuatro estrategias de relaciones interpersonales que comprende:

Estrategia N° 1: “Reuniones uno a uno”

Estrategia N° 2: “Eventos de integración”

Estrategia N° 3: “Inteligencia emocional”

Estrategia N° 4: “Taller de capacitación”

Los cuales se desarrollaron en los diferentes ambientes del área logística y la participación total de la muestra. Tomando en consideración con Rajadell (2009) nos dice que las estrategias de relaciones interpersonales son aquellas acciones que nos ayudan a relacionarnos mejor con nuestros semejantes tanto en la vida laboral como en nuestra vida cotidiana estableciendo mejor coordinación, comunicación y aprendizaje constante que nos impulsen a hacer más amistades, más relaciones laborales que contribuyan a ser cada vez más competitivos. (pp. 1-2)

Respecto al objetivo específico: “Evaluar y comparar los niveles de comunicación interna alcanzado en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, para comprobar la efectividad de la implementación”. Se dio mediante un post test siendo los resultados satisfactorios lo que permite hacer la comparación de inicio hasta el final con la aplicación de las estrategias de relaciones interpersonales, dando confirmación que se lograron disminuir los problemas de comunicación donde se muestran un resultado en el promedio con respecto a los niveles de comunicación de un 1,62 alcanzando un 4,46 se consiguió a través de la estrategia de “Eventos de integración” donde el jefe logra integrarse, involucrarse con sus trabajadores a través de celebraciones de cumpleaños y deportes de integración ya que según Fischman (2015), afirma que el verdadero líder es aquel que hace posible la adecuada organización ya que es la persona que se encarga de guiar, dirigir hacia un buen camino, buscando satisfacer interés propio, de la empresa y el de todos sus subordinados. (p. 32)

Con respecto a los canales de comunicación de un 4,00 a un 4,25 de promedio, de esta manera se logró fortalecer con la estrategia “Reuniones uno a uno” a través de una comunicación directa y de manera muy personalizada el jefe habla con el colaborador acerca de las inquietudes, ambiciones, necesidades dentro del trabajo y fuera de ello. Según Diez (2011) nos dice que los canales de comunicación se dan de acuerdo con las necesidades que cada empresa quiera transmitir a su público interno como externo y al tipo de información que maneje dará ventaja a su función. (pp. 62-73)

Finalmente se logra restringir las barreras de comunicación con un promedio de 3,41 a un 3,23 a través del desarrollo de dos estrategias “Inteligencia Emocional y el taller de capacitación” ya que las emociones juegan un papel importante en el desempeño laboral de los colaboradores y el informarse hace que este personal no tenga inconvenientes al ponerse en el lugar de sus compañeros de trabajo y llegar a acuerdos comunes para el logro de los fines de la organización. De acuerdo a Chiavenato (2011) las barreras son obstáculos en la comunicación haciendo que el mensaje no llegue a su fin conforme lo esperado por el emisor. (pp. 53-54)

V. CONCLUSIONES

- ✓ En base a la investigación realizada de “las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque”, según los resultados, ha quedado demostrado la validez de la hipótesis, que la implementación de las estrategias de relaciones interpersonales, fortalecen la comunicación interna en el área de Logística del Gobierno Regional Lambayeque, ya que en la institución presenta escasa comunicación interna.
- ✓ Las estrategias de relaciones interpersonales si logró influenciar de manera satisfactoria en el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.
- ✓ Se diagnosticó que el nivel de comunicación interna en el área de logística fue en un inicio del 3% adecuada ya que el jefe no informaba de los logros alcanzados, tampoco tenía una comunicación directa con sus colaboradores. Identificándose la necesidad de mejorar los niveles, canales de comunicación, restringir las barreras de la comunicación, para así el jefe sea un transmisor de información oportuna y precisa que permita maximizar el proceso operativo mejorando la coordinación, dando la iniciativa, logre el involucramiento para el trabajo en equipo, participaciones, etc.
- ✓ Se implementó las estrategias de relaciones interpersonales las cuales se desarrollaron a través de cuatro estrategias de relaciones interpersonales que comprende: “reuniones uno a uno”, “eventos de integración”, “inteligencia emocional” y el “taller de capacitación”. Donde se abordaron temas importantes como el liderazgo, trabajo en equipo, empatía, niveles de comunicación, canales de comunicación y barreras de comunicación.
- ✓ El nivel de comunicación interna alcanzó un 89% comprobándose así la efectividad de dichas estrategias las cuales redundaron positivamente en el fortalecimiento de la comunicación interna.
- ✓ Finalmente se concluyó que la aplicación de las estrategias de relaciones interpersonales logró el fortalecimiento de la comunicación interna, mejorando la comunicación de la información con fluidez y de manera más directa con el jefe, incrementando la participación a reuniones, a los trabajadores cumplir con eficiencia sus labores en sus puestos de trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Este estudio debe generar un precedente para futuras investigaciones que busquen fortalecer la comunicación interna en las organizaciones ya que un colaborador logra desempeñarse mejor en un ambiente laboral acogedor y comprometido.
- ✓ Fortalecer la comunicación interna de los trabajadores en área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, a través de la aplicación de las estrategias de relaciones interpersonales para fomentar la interacción y participación del jefe como de los trabajadores, desarrollando una comunicación efectiva con un ambiente agradable.
- ✓ Desarrollar actividades integradoras y capacitaciones permanentes que permitan participar a los trabajadores lo que les ayudará expresar gestos de aprecio entre compañeros, motivación y toma de decisiones que esto permitirá establecer buenas relaciones laborales.
- ✓ Los trabajadores tomen la iniciativa de opinar de incluirse a trabajar en equipo, a ser más seguros de sí mismos de lo que saben y a reconocer las capacidades y habilidades que cada uno posee, reconocer a su jefe como su guía no tener miedo a opinar y dar sugerencias para hacer una buena retroalimentación de sus logros.
- ✓ Las estrategias de relaciones interpersonales se deben aplicar y evaluar constantemente para fortalecer la comunicación interna ya que permite efectuar eficientemente la atención al proveedor a través de una mejor orientación de los procesos de gestión.

**“ESTRATEGIAS DE RELACIONES
INTERPERSONALES PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN
INTERNA EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL
GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE, 2016”**



PRESENTACIÓN

El programa de estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque. Está compuesta por: Reuniones uno a uno, eventos de integración, inteligencia emocional y diez talleres de capacitación. Los cuales abordan temas importantes como liderazgo, trabajo en equipo, empatía, niveles de comunicación, canales de comunicación y barreras de comunicación. Estos temas para el trabajador llegan a ser un proceso educacional personal y profesional que le va permitir desarrollar sus conocimientos y habilidades específicas en beneficio al trabajo y a la integración entre compañeros, al incremento y mantenimiento de su nivel de eficiencia en su desempeño productivo, restringiendo las barreras comunicativas en el nivel empresarial.

ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

Los gobiernos regionales tienen por finalidad esencial fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada y el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo.

JUSTIFICACIÓN

Analizar la comunicación interna es de vital importancia para conocer las fortalezas y debilidades que se presentan en el escenario de la organización que a través de la implementación de las estrategias de relaciones interpersonales se busca potenciar el rendimiento administrativo del personal del área de logística, logrando fortalecer el liderazgo del jefe del área, mejorar el trabajo en equipo y el compromiso del personal con su trabajo. Para ello se debe tener en cuenta la ejecución de un diagnóstico de la comunicación interna ya que las óptimas condiciones del sistema de comunicación mejoran las relaciones e integran a los colaboradores mejorando su nivel de desempeño, asegurando la identidad del colaborador con la empresa.

Se considera de gran importancia el desarrollo de las estrategias integradoras que fortalezcan las relaciones en el trabajo de manera evolutiva para que, en el corto, mediano y largo plazo se logre fortalecer significativamente en la eficiencia del desarrollo de los procesos y un clima laboral saludable a través de la comunicación interna asertiva.

ALCANCE DE LAS ESTRATEGIAS

La presente implementación de estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de comunicación interna es para aplicar a todo el personal del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

FINES DE LAS ESTRATEGIAS

Siendo su propósito fundamental de fortalecer la comunicación interna. Las estrategias se llevan a cabo para contribuir a:

-) Sensibilizar a los colaboradores en cuanto a los problemas de los demás más comprensión y diálogo con sus compañeros de trabajo.
-) Mejorar el liderazgo del jefe con sus subordinados.
-) Mejorar la calidad en la atención a los proveedores con alto grado de eficiencia.
-) Incrementar su rendimiento productivo y motivación del colaborador.
-) Mantener al colaborador informado en cuanto a los objetivos alcanzados y retroalimentar.

OBJETIVOS:

GENERAL

Determinar la influencia que ejerce la implementación de las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar el nivel de comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.
2. Implementar las estrategias de relaciones interpersonales a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.
3. Evaluar el nivel de comunicación interna alcanzado en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, para comprobar la efectividad de la implementación.

METAS

Participación de los 35 colaboradores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.

ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES

ESTRATEGÍA APLICADA	1. REUNIONES UNO A UNO	ETAPA 01: CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	Lugar: Área de logística Hora: 04:00 p. m. Fecha: 12/09/2016	PRESUPUESTO
		Objetivo: Obtener datos fiables	Recursos	S/. 100
		Inicio: <i>El jefe invita a un trabajador a su oficina.</i> Desarrollo: <i>Realiza consulta de cómo se siente y si cuenta con los recursos necesarios para efectuar sus funciones eficazmente.</i> Cierre: <i>Agradece por su participación y por la información brindada.</i>	<ul style="list-style-type: none">) Block de notas) Lapicero) Laptop 	
		ETAPA 02: COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Lugar: Área de logística Hora: 04:00 p. m. Fecha: 15/09/2016	
		Objetivo: Generar confianza del colaborador y jefe	Recursos	
		Inicio: <i>Consulta de cómo se siente en la empresa.</i> Desarrollo: <i>jefe invita un vaso con jugo y comenta alguna experiencia personal que ayudó a su desarrollo a la empresa.</i> Cierre: <i>jefe agradece por su participación al colaborador.</i>	<ul style="list-style-type: none">) Jugo) Cup cackets) Laptop 	

	2. EVENTOS DE INTEGRACIÓN	ACTIVIDAD 01: EVENTOS DEPORTIVOS	Lugar: Área de logística - Plataforma Hora: 4:30 p. m Fecha: 21/09/16	PRESUPUESTO
		Objetivo: Fortalecer la integración, confianza y trabajo en equipo	Recursos	S/. 200
		Inicio: <i>se invitará a los colaboradores participar formando su equipo de acuerdo con la elección de la autora.</i> Desarrollo: <i>se logra la integración y vinculación de los participantes a través de la pelota buscando el mejor trabajo en equipo contando los goles acertados.</i> Cierre: <i>se disfruta de un pequeño compartir a los colaboradores que participaron.</i>) Implementos deportivos) Compartir	
		ACTIVIDAD 02: CUMPLEAÑOS DEL COLABORADOR	Lugar: Área de logística Hora: 4:30 p. m Fecha: 23/09/16	
		Objetivo: Dar importancia al aspecto personal y relaciones interpersonales del colaborador.	Recursos	
		Inicio: <i>se romperá el hielo con un abrazo al colaborador que cumple años pidiendo la palabra de homenaje al jefe del área y a todos los colaboradores.</i> Desarrollo: <i>se canta el happy birthday sucesivamente se contarán las experiencias graciosas que se viven en el trabajo.</i> Cierre: <i>se darán las gracias por la participación y se disfruta del pequeño compartir.</i>) Tarjetitas) Cartelitos) Torta) Caramelos) Gaseosa	

	3. INTELIGENCIA EMOCIONAL	TEMA 01: MANEJO DE EMOCIONES	Lugar: Área de logística Hora: 10 a. m Fecha: 26/09/16	PRESUPUESTO
		Objetivo: Desarrollo de la inteligencia emocional	Recursos	S/. 100
		Inicio: <i>Expositor saluda, menciona los temas a tratar y la importancia de estos.</i> Desarrollo: <i>Detalla casos, expone los 5 elementos de la I.E de David Goleman como factor de éxito.</i> Cierre: <i>Pide preguntas y comentarios.</i>) Laptop) Videos) Papelotes) Plumones	
		TEMA 02: COMUNICACIÓN ASERTIVA	Lugar: Área de logística Hora: 10 a. m Fecha: 28/09/16	
		Objetivo: Transmitir la información clara y empática	Recursos	
		Inicio: <i>Expositor hace una introducción al tema.</i> Desarrollo: <i>Reproduce videos de situaciones negativas y positivas, expone el por qué es útil y constructiva la C.A</i> Cierre: <i>Pregunta si existen dudas y agradece su participación.</i>) Laptop) Videos) Papelotes) Plumones	

ESTRATEGÍA APLICADA	4. TALLER DE CAPACITACIÓN	Taller 01: APRENDO A COMUNICARME MEJOR	Lugar: Área de logística Hora: 03 p. m Fecha: 03/10/16	PRESUPUESTO
		Objetivo: Fortalecer los tipos de comunicación entre jefes y trabajadores.	Recursos	
		Inicio: <i>Presentación de la ponente y su tema a desarrollar entregándose una ficha informativa.</i> Desarrollo: <i>exposición del tema de los niveles de comunicación y la dinámica denominada “el mensaje malogrado”.</i> Cierre: <i>Se recogen las impresiones y las sugerencias mientras degustan un pequeño compartir.</i>	<ul style="list-style-type: none">) Papel de color) Plumones) Cartón) Papelotes 	
		Taller 02: CANALES DE COMUNICACIÓN	Lugar: Área de logística Hora: 03 p. m Fecha: 04/10/16	
		Objetivo: Conocer los canales de comunicación para entender mejor la información.	Recursos	
		Inicio: <i>Saludo a los participantes haciéndoles llegar una lectura para que identifiquen los canales de comunicación.</i> Desarrollo: <i>Se expondrá mediante diapositivas el tema y se pedirá a participación de todos.</i> Cierre: <i>Se recoge las opiniones de los participantes y se hace un pequeño compartir.</i>	<ul style="list-style-type: none">) Plumones) Fotocopias) Lápices) Laptop) USB 	
		Taller 03: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	Lugar: Área de logística Hora: 03 p. m Fecha: 05/10/16	
		Objetivo: Que los participantes reconozcan los tres tipos de comunicación.	Recursos	
		Inicio: <i>Saludo cordial haciéndoles repartiendo un texto en papel.</i> Desarrollo: <i>Se expone el tema mediante diapositivas y se les pedirá a los participantes construir historias con el texto que se les dio.</i> Cierre: <i>Se recogen las opiniones preguntándoles su sentir del tema desarrollado. Reparte compartir.</i>	<ul style="list-style-type: none">) Papel de color) Plumones) Cartón) Papelotes 	

		Taller 04: “LLUVIA DE IDEAS”	Lugar: Área de logística Hora: 04 p. m Fecha: 06/10/16	S/. 694
		Objetivo: Los colaboradores opinen sobre las mejoras que se puede hacer en su puesto de trabajo.	Recursos	
		Inicio: <i>Se dará a conocer del porqué de la reunión.</i> Desarrollo: <i>se pedirá al colaborador sugerencias de cómo desarrollar mejor sus funciones y opiniones por los de su compañero.</i> Cierre: <i>Agradece su participación y las sugerencias que se den.</i>	<ul style="list-style-type: none">) Pelotita) Silbato) Lapicero) Block de notas 	
		Taller 05: LIDERAZGO MOTIVACIONAL	Lugar: Área de logística Hora: 04:30 p. m Fecha: 07/10/16	
		Objetivo: Desarrollar habilidades de líder y tomar decisiones correctas.	Recursos	
		Inicio: <i>Presentación del ponente y el tema a desarrollar.</i> Desarrollo: <i>Se proyecta un video motivador seguido se expone el tema pidiendo la intervención de los participantes.</i> Cierre: <i>Se agradece la participación con un pequeño compartir.</i>	<ul style="list-style-type: none">) Laptop) Video) USB 	

ESTRATEGÍA APLICADA	4. TALLER DE CAPACITACIÓN	Taller 06: “FORMA PARTE DE NUESTRO EQUIPO”	Lugar: Área de logística Hora: 03:00 p. m Fecha: 10/10/16	
		Objetivo: Aprender a trabajar en equipo en coordinación, constante comunicación y cohesión para el logro de los objetivos.	Recursos	
		Inicio: <i>Presentación del ponente y del tema, distribuyendo una tarjeta entre los participantes con una palabra del proceso de la comunicación.</i> Desarrollo: <i>Se les pedirá construir casos o experiencias con ese proceso, luego se explicará cada proceso de la comunicación formando grupos de trabajo.</i> Cierre: <i>Se recibirá los comentarios y sugerencias. Se repartirá incentivos.</i>) Papel sabana) Plumones) Tarjetas de cartulina	
		Taller 07: “APRENDIENDO A PONERME EN TU LUGAR”	Lugar: Área de logística Hora: 10:00 a. m Fecha: 11/10/16	
		Objetivo: Los participantes Desarrollen la capacidad de Comprensión de la empatía.	Recursos	
		Inicio: <i>Saludo cordial haciéndoles llegar un refrán incompleto.</i> Desarrollo: <i>se les pedirá integrarse con sus compañeros y buscar la otra mitad para completar el refrán, pidiéndoles su opinión sobre la empatía y apatía. Luego se explica el tema.</i> Cierre: <i>Se recibe sugerencias de los participantes.</i>) Laptop) USB) Tarjetas de cartulina	
		Taller 08: “TU OPINIÓN SUMA A NUESTRA DECISIÓN”	Lugar: Área de logística Hora: 10:30 a. m Fecha: 20/10/16	
		Objetivo: Los participantes tengan el empoderamiento para proponer sus ideales en beneficio al proveedor.	Recursos	
		Inicio: <i>Se dará la bienvenida, haciéndoles llegar un tríptico con el tema a tratar.</i> Desarrollo: <i>Se desarrolla el tema a través de papelotes y se les pide identificar en casos los canales ya vistos.</i> Cierre: <i>Se reciben las sugerencias y se hace un pequeño compartir.</i>) Papelotes) Plumones) Trípticos	

		Taller 09: RELACIONES INTERPERSONALES	Lugar: Área de logística Hora: 03:00 p. m Fecha: 26/10/16	
		Objetivo: Mejorar las relaciones interpersonales e interactuar entre compañeros de trabajo.	Recursos	
		Inicio: <i>Saludo cordial a los participantes, presentando una dinámica y pedir su intervención.</i> Desarrollo: <i>Se proyecta un video y se hacen preguntas al respecto. Luego se expone el tema mediante diapositivas.</i> Cierre: <i>Dando sugerencias y recibiendo opiniones de los participantes, se hace llegar incentivo.</i>	<ul style="list-style-type: none">) Laptop) USB) Incentivos) Globos 	
		Taller 10: EMPATÍA: “TENGO ALGO QUE DECIRTE”	Lugar: Área de logística Hora: 03:00 p. m Fecha: 04/11/16	
		Objetivo: Lograr integración y expresión afectiva entre los trabajadores.	Recursos	
		Inicio: <i>Saludo cordial a los participantes, pidiéndoles sacar dentro de un “chocolateo” una tarjetita.</i> Desarrollo: <i>Se les pedirá entregárselo al compañero que menos tratan en el trabajo lo cual se hará leer en voz alta lo que dice y el significado. Se expone el tema y se proyecta un video.</i> Cierre: <i>Se agradece su participación degustando un compartir.</i>	<ul style="list-style-type: none">) Tarjetas) USB) Laptop) Video 	

RECURSOS

Humanos:

La implementación y aplicación de las estrategias se realizó directamente por la autora.

Materiales:

Infraestructura: Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por el jefe del área de logística.

Mobiliario, equipo y otros: Está conformado por block de notas, lapiceros, laptop, videos, implementos deportivos, refrigerios, micrófono, papelotes, cartulinas, lápices, USB, plumones, papel de color, cartón, pelotita, silbato, limpia tipo, extensión, globos, cinta adhesiva, hojas de papel bon, tarjetitas y ventilación adecuada.

Documentos técnicos – educativo: Entre ellos tenemos: guía de observación, encuesta de evaluación, lecturas, trípticos y refranes para reflexión.

FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de esta implementación de estrategias de relaciones interpersonales estuvo financiado con ingresos propios de la autora.

PRESUPUESTO

MATERIALES				
N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL 8 SEMANAS
1	LAPTOP	9HRS.	20.00	180.00
2	BLOCK DE NOTAS	3 UNI.	3.00	9.00
3	LAPICEROS TINTA LIQUIDA	3 UNI.	4.50	13.50
4	TRIPTICOS DEL TEMA	35 UNI.	2.00	63.00
5	PAPELOTES	60 UNI.	0.30	18.00
6	CARTULINAS	30 UNI.	0.30	9.00
7	FOTOCOPIAS	35 UNI.	0.20	7.00
8	PLUMONES GRUESOS	10 UNI.	3.00	30.00
9	PLUMONES DELGADOS	5 EST.	5.00	25.00
10	IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	1 UNI.	55.00	55.00
11	LÁPICES	35 UNI.	0.50	17.50
12	CINTAS ADHESIVAS	5 UNI.	2.50	12.50
13	USB	1 UNI.	18.00	18.00
14	PAPEL BON	1 MILLAR	15.00	15.00
15	PAPEL BON A COLOR	1 MILLAR.	17.00	17.00
15	TARJETITAS	35 UNI.	1.00	35.00
TOTAL				524.50

INSUMOS PARA REFRIGERIO				
N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL 8 SEMANAS
1	GASEOSA	9 UNI. (3 L.)	10.00	90.00
2	VASO DE JUGO	35 UNI.	2.00	70.00
3	CUP CACKETS	70 UNI.	2.00	140.00
4	GALLETAS	4 CAJ.	8.00	32.00
5	CARAMELOS	3 BOLS.	3.50	10.50
6	VASOS DESCARTABLES	9 MEDIO CIENTO	3.00	27.00
TOTAL				369.50

TRANSPORTE				
N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL 8 SEMANAS
1	PASAJES PARA TESISTA	1 PERSONA	10.00	200.00
TOTAL				200.00

Presupuesto total: 1094 soles.

CRONOGRAMA

ESTRATEGIA APLICADA	SEMANAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
REUNIONES UNO A UNO								
EVENTOS DE INTEGRACIÓN								
INTELIGENCIA EMOCIONAL								
TALLER DE CAPACITACIÓN								

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamo, K., & Mímbela, L. (2015). *Incidencia de la comunicación interpersonal en el desarrollo organizacional de la empresa de transporte Murga Serrano SAC - Chiclayo*. Lambayeque, Pimentel.
- Alvarado, M., & Bohórquez, M. (2014). *Diseño de estrategias que fomenten las relaciones interpersonales entre el talento humano de la empresa supermarket El Nuevo Favorito del Cantón Milagro, como elemento esencial para formar una cultura de trabajo cooperativo*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/657/3/DISE%C3%91O%20DE%20ESTRATEGIAS%20QUE%20FOMENTEN%20LAS%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20ENTRE%20EL%20TALENTO%20HUMAN%20DE%20LA%20EMPRESA%20SUPERMARKET%20EL%20NUEVO%20FAVORITO%20DEL%20CANT%C3%93N%20>
- Arias, C. (2013). *Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora*. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/600/1/TM_Arias_Flores_CeciliaTeresa.pdf
- Avilés, F., & Vitón, M. (2012). *Plan de estrategias de las relaciones en el desarrollo del clima laboral de la empresa D" Computo - Chiclayo*. Lambayeque, Pimentel.
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Berlo , D. (1960). *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. España: El Ateneo. Obtenido de <https://bibliopopulares.files.wordpress.com/2012/12/el-proceso-de-la-comunicacion-david-k-berlo-301-1-b-514.pdf>
- Buenaño, D. (2014). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Jean Up*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8061/1/187%20o.e..pdf>

- Capriotti, P. (2012). *"Claves para lograr un cambio en la comunicacion interna"*. España: Axioma.
- Cervera, Á. (2006). *Comunicación Total*. Madrid: ESIC.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Contreras, J. (2014). *Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros*. Guatemala de la Asunción. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Contreras-Jose.pdf>
- Diez Freijeiro, S. (2011). *Técnicas de la comunicación*. Bogotá, Colombia: Ideaspropias.
- Drucker, P. (2001). *Mala comunicación interna*. Obtenido de <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/mala-comunicacion/>
- DuBrin, A. (2008). *Relaciones Humanas. Comportamiento humano en el trabajo* (Novena ed ed.). México: Pearson Educación.
- Elton Mayo, G. (1960). *Las Relaciones Humanas*. Australia. Obtenido de www.eumed.net/libros-gratis/2008c/438/Los%20Experimentos%20de%20Hawthorne.htm
- Fischman, D. (2015). *El líder transformador 2*. Lima, Perú: Planeta Perú S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FygzDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=david+fischman+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYivSE09LXAhUHPN8KHe8BC4gQ6AEILjAC#v=onepage&q=david%20fischman%20liderazgo&f=false>
- Freund,, J., & Simon,, G. (1992). *Estadística elemental* (8 ed.). México, México: Pearson.
- Funcionario. (2016). *Comunicación Interna*. (L. Torres , Entrevistador) Chiclayo, Lambayeque.
- Gestión, D. (Viernes de Julio de 2015). *El "Aprendizaje Experiencial" y una aceptación que aumenta entre empresas peruanas*. Obtenido de

<http://gestion.pe/empleo-management/aprendizaje-experiencial-y-aceptacion-que-aumenta-entre-empresas-peruanas-2137537>

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional* (Española ed.). Barcelona: Kairós, S.A.

Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=x8cTlu1rmA4C&printsec=frontcover&dq=goleman&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwieqsjf5tzXAhWBT98KHTCOC0QQ6wEIMTAC#v=onepage&q=goleman&f=false>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: WcGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.

Katzenbach, J., & Douglas, S. (2000). *"La disciplina de los equipos"*. U.S.A: Harvard Bussiness Review.

Maxwell, J. (2007). *"Las 21 leyes irrefutables del liderazgo"*. U.S.A: Grupo Nelson.

Montero, M., & Rodriguez, D. (2014). *Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*. Iquitos. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3802/Marisol_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moya, L. (2016). *"La empatía en la empresa"*. España: Plataforma editorial.

Münch Galindo, L. (2015). *Liderazgo y dirección: El liderazgo del siglo XXI* (3a. ed.). México: Trillas.

Olivos, L. (2014). *La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo*. Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/366/1/COMUNICACION_INTERNA_PERCEPCION_OLIVOS_LUIS.pdf

Palomo Vadillo, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (8va. ed.).

Madrid, España: ESIC.

Pasquali, A. (1979). *Comprender la comunicación*. Caracas: Monte Avila.

Pizzolante, I. (2007). *"El poder de la comunicacion estratégica, reflexiones de un evangelizador corporativo"*. Colombia.

Rajadell, N. (1992). "La importancia de las estrategias docentes para la resolución de conflictos en el aula". *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 5. Obtenido de http://www.formaciondocente.com.mx/BibliotecaDigital/18_TemasEducacion/08%20La%20Importancia%20de%20las%20Estrategias%20Docentes%20para%20la%20Resoluci%C3%B3n%20de%20Conflictos.pdf

Rivera, C., & Villalobos, L. (2014). *Programa de comunicación interna para la mejora del servicio de la ventanilla única del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - Lambayeque*. Lambayeque, Pimentel.

S.N. (2008). *Dirección y Gestión de Empresas*. España: Vértice. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&printsec=frontcover&dq=libro+direccion+y+gestion+de+empresas+2008&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewjKhJnckIXYAhWLMSYKHcSMBc4Q6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false>

Sanchez, S., & Torres, V. (2014). *Relación entre la comunicación interna y la imagen percibida por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chocope - 2014*. Trujillo.

Sara,, N. (5 de Noviembre de 2015). *Los 5 errores en comunicación interna de las organizaciones*. Obtenido de <https://nataliasara.com/2015/11/05/los-5-errores-en-comunicacion-interna-de-las-organizaciones/>

Soria, V. (2007). *Relaciones Humanas*. México: Limusa.

Stephen P., R. (2004). *Comportamiento Organizacional: 14 principios de la administración*.

ANEXOS

ANEXO 1

OBJETIVO 1

Diagnóstico del nivel de comunicación interna en el área de logística del GRL.

Reporte de Observación

Datos Informativos

1.1 Nombre de la investigadora: Torres Chuquizuta Luz Bereniz

1.2 Nombre de la empresa: Gobierno Regional de Lambayeque

1.3 Dirección de la empresa: Av. Juan Tomis Stack N° 975

1.4 Hora de observación: 10:25 A.m.

Siendo las 10:25 de la mañana del día 13/05/16 se dio inicio a la guía de observación que comprende tres episodios que se desarrolla en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque. Dentro del primer episodio en el que se solicita o hace el requerimiento de un servicio o compra. Se muestra que los medios de comunicación no son los adecuados para que la información transmitida llegue oportunamente a los colaboradores y estos medios de comunicación a su vez no permiten cumplir con sus necesidades. Considerando al jefe de esta área distante con su equipo de trabajo y en muchas ocasiones es el último en enterarse de lo que pasa ya que no da la confianza a sus subordinados y las opiniones y puntos de vista pueden ser escuchadas, pero no tomadas en cuenta, sin embargo, el favoritismo por con algunos de ellos resalta más que con otros.

En el segundo episodio donde se recepciona y se tramita el documento. Se aprecia que los colaboradores son indiferentes al tipo de comunicación y la calidad de información que se transmite entre compañeros de trabajo notándose una relación apática entre ellos, con la existencia de un ambiente hostil entre colaboradores y proveedores internos como externos conlleva a la acumulación de documentos, retrasando el tiempo de pago y este su queja por parte del proveedor no se hace esperar. Mostrando en la atención a un personal del área de logística desmotivado y con poco interés para el desarrollo eficiente en el proceso administrativo.

Finalmente, el tercer episodio es la derivación documentaria para el pago correspondiente del proveedor. Es la etapa final del proceso donde se ve que es la más conflictiva y que surge más la incapacidad comunicativa y coordinación entre colaboradores no tan solo con los de su misma área sino también con los colaboradores de otras áreas y los canales de comunicación no facilitan la difusión de la información haciendo al proceso mucho más complejo y tedioso que muchas veces no dan fecha para la cancelación de la deuda.

Lo resaltante que se puede rescatar en esta área es que los colaboradores son personas jóvenes lo que facilitan la adaptación al cambio en cuanto se desarrolle las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación y los resultados serán excelentes.

GUIA DE OBSERVACION PARA EL ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE

El estudio sobre cómo saber de qué manera la implementación de estrategias de relaciones interpersonales fortalece la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016. Primero se realizó una inmersión en el ambiente desde el momento en que las áreas requieren de un servicio o la compra de un bien hasta el pago correspondiente de la misma. Después se observó el procedimiento que utiliza el personal de esta área para el trámite y las coordinaciones respectivas para lo solicitado; de esta observación se precisaron algunos elementos que deberían considerarse en el presente trabajo de investigación.

Fecha:

Lugar:

Observador:

Hora de inicio:

Hora de terminación:

Episodio: SOLICITUD O REQUERIMIENTO DE UN SERVICIO O COMPRA

ÍTEM	INDICADOR	RESPUESTA		OBSERVACION
		SI	NO	
1	RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE LA UNIDAD ORGÁNICA: Se comunica a través de los medios necesarios de forma rápida y oportuna. Se cumple con los requisitos necesarios para coordinar el proceso.			
2	PROVEÍDO DEL REQUERIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE LOGISTICA: Se trata de dar atención inmediata.			
3	RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO PARA LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL: Existe comunicación fluida entre jefe - trabajador.			
4	COTIZACIÓN Y CUADRO COMPARATIVO: Se manifiesta interés en decir lo que se piensa y se respetan las opiniones para tomar una buena decisión.			
5	DERIVACIÓN DEL DOCUMENTO AL COORDINADOR: Se recibe la información clara dejando claro que no hay interferencias cuando se comunican.			

Episodio: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DEL DOCUMENTO

ÍTEM	INDICADOR	RESPUESTA		OBSERVACION
		SI	NO	
1	RECEPCIONA Y SE DERIVA PARA LA ELABORACION DE LA ORDEN: Existe una comunicación horizontal entre compañeros sin rumores o chismes ni favoritismo.			
2	GENERACIÓN DE LA ORDEN DEL SERVICIO: Periódicamente y oportunamente las órdenes de servicio y compra.			
3	SE DERIVA LA ORDEN PARA LA FIRMA DEL COORDINADOR Y LA DEL JEFE: Muestra interés en llevar a cabo sus actividades de manera eficiente.			
4	ENTREGADO AL AUXILIAR ADMINISTRATIVO: Cumple con su trabajo motivado y con mucha responsabilidad pensando en el proveedor.			

Episodio: DERIVACIÓN DOCUMENTARIA PARA EL PAGO CORRESPONDIENTE DE LA ORDEN (proceso final en el área de logística)

ÍTEM	INDICADOR	RESPUESTA		OBSERVACION
		SI	NO	
1	TRÁMITE DEL DOCUMENTO: Se escucha con atención los reclamos y dudas que se presentan siendo absueltas al instante.			
2	VERIFICACIÓN DEL DOCUMENTO: Se determina en el momento oportuno el por qué no puede pasar la orden sin generar demora.			
3	COORDINACIONES CON LAS DIFERENTES UNIDADES ORGÁNICAS: Se coordina con la brevedad posible para dar con los implicados buscando una solución inmediata.			
6	DERIVACION DEL DOCUMENTO A CONTABILIDAD: Se espera que el proveedor este tras su pago para recién derivar el documento.			

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO

OBJETIVO: El presente cuestionario servirá para elaborar un trabajo de investigación acerca de las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque cuyo objetivo es determinar la influencia que ejerce la implementación de las estrategias de relaciones interpersonales para fortalecer la comunicación interna.

INSTRUCCIÓN: Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X) la respuesta que estime verdadera. Considere lo siguiente:

5. Muy de acuerdo
4. De acuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
2. En desacuerdo
1. Muy en desacuerdo

	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
LIDERAZGO	1	La forma de ser de mi jefe es un buen ejemplo que seguir para desempeñar mi trabajo.					
	2	Considero que mi desempeño en mi puesto de trabajo contribuye exitosamente en la atención al proveedor.					
	3	Conozco con claridad mis funciones, responsabilidades y prohibiciones.					
	4	Para realizar mis funciones es necesario que mi jefe me diga para recién hacerlo.					
	5	Habitualmente, mis compañeros de trabajo suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones.					
	6	Soy capaz de tomar decisiones sin que me influyeran los sentimientos de los demás.					
TRABAJO EN EQUIPO	7	Las coordinaciones laborales entre todos los colaboradores se realizan a menudo.					
	8	Participo con mis compañeros de trabajo de reuniones dentro y fuera del trabajo.					
	9	Soy capaz de negociar y hacer acuerdos para evitar problemas en el equipo de trabajo.					
	10	Considero que mis compañeros necesitan capacitación para el desarrollo del equipo de trabajo.					
	11	Cada miembro del equipo ofrece y acepta la crítica constructiva y la retroalimentación.					

EMPATÍA	12	Me gusta escuchar y ser escuchada (o) cuando es necesario y oportuno.					
	13	Cuando interactúo con mis compañeros me siento apreciado por ellos.					
	14	Evito involucrarme en los problemas de los demás.					
	15	Me resulta fácil ponerme en el lugar de otra persona.					
	16	Generalmente expreso afecto a mis compañeros con palabras, gestos o abrazos.					
NIVELES DE COMUNICACIÓN	17	Mantengo una comunicación directa con mi jefe.					
	18	Siento que se maneja una comunicación efectiva entre jefe – trabajador y trabajador – jefe para el desarrollo de las actividades.					
	19	Recibo información mayormente basada en rumores o comunicación extraoficial.					
	20	Recibo “en forma oportuna” la información que requiero para mi trabajo.					
	21	Se me informa oportunamente sobre las metas, objetivos y logros alcanzados por la empresa.					
	22	Existe una comunicación fluida y cordial entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.					
CANALES DE COMUNICACIÓN	23	Los canales de comunicación que utilizo para realizar mi actividad laboral son de fácil acceso.					
	24	Mayormente tengo una comunicación basada en uso del correo institucional.					
	25	El canal escrito es el que más importancia le da mi jefe caso contrario siento que no vale nada un pedido.					
	26	La falta de comunicación y buenas relaciones laborales han provocado problemas en la atención al proveedor.					
	27	Lograría entender más el mensaje si mis compañeros emplearan adecuadamente sus gestos y sus movimientos corporales.					
BARRERAS DE COMUNICACIÓN	28	El tono de voz de mi jefe y mis compañeros no permite informarme, más bien siento que me ofende.					
	29	Si no interrumpiera a las personas de vez en cuando, terminarían hablándome durante horas.					
	30	La forma de ser de mi jefe es un buen ejemplo que seguir para desempeñar mi trabajo.					
	31	Pierdo el sentido de la comunicación cuando escucho hablar poco claro y muy rápido.					
	32	Generalmente tiene coherencia lo que digo y con lo que hago.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!!!

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	32

Fuente: Data SPSS versión 22 – junio, 2016

La confiabilidad del instrumento según el alfa de Cronbach alcanzó un 0,93 lo cual significa que es un instrumento muy confiable, el cual ha sido procesado en el programa SPSS versión 22.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : JOSE FOCION ECHEVARRIA JARA
1.2 Profesión : ADMINISTRADOR, PROFESOR
1.3 Grado académico : MAESTRO EN CIENCIAS
1.4 Título Profesional : LIC. EN ADMINISTRACION, LIC. EN CIENCIAS
1.5 Institución donde trabaja : UNPRG, UCV
1.6 Cargo que desempeña : DOCENTE TEMATICO
1.7 Teléfono : 979665696
1.8 Correo Electrónico : fochev@gmail.com
1.9 Nombre del Investigador : LUZ BERENIZ TORRES CHUQUIZUTA

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTO (S):

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2	✓			

2.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2	✓			

2.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2	✓			

2.5 Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2	✓			

3. Conclusiones:

Pimentel, Junio 2016

Mg.

DNI:

M. Sc. José Foción Echeverría Jara
Licenciado en Administración

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO
- 1.2 Profesión : ESTADISTICA
- 1.3 Grado académico : MAESTRO EN CIENCIAS APLICADAS CON MENCIÓN
EN INFORMATICA Y SISTEMAS
- 1.4 Título Profesional : LICENCIADO EN ESTADISTICA
- 1.5 Institución donde trabaja : UCV - CHICLAYO
- 1.6 Cargo que desempeña : DOCENTE UNIVERSITARIO
- 1.7 Teléfono : 943485315
- 1.8 Correo Electrónico : licgonzales@yahoo.com
- 1.9 Nombre del Investigador : LUZ BERENIZ TORRES CHUQUIZUTA

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTO (S):

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	X			
Instrumento 2	X			

2.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	X			
Instrumento 2:	X			

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	X			
Instrumento 2	X			

2.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	X			
Instrumento 2	X			

2.5 Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	X			
Instrumento 2	X			

3. Conclusiones:

LOS INSTRUMENTOS SON VÁLIDOS
PARA SU APLICACIÓN

Pimentel, junio 2016


Mg. CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO
DNI: 46886119
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 198



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Rony Michael Bardales Campos
1.2 Profesión : Ingeniero
1.3 Grado académico : MBA
1.4 Título Profesional : Ingeniero de Industrias Alimentarias
1.5 Institución donde trabaja : UCV - ESSALUD
1.6 Cargo que desempeña : Docente
1.7 Teléfono : 952224094
1.8 Correo Electrónico : Rony.Bardales.Campos@gmail.com
1.9 Nombre del Investigador : Luz Bereniz Torres Choquizado

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTO (S):

2.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

2.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2:	✓			

2.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2	✓			

2.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2	✓			

2.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1:	✓			
Instrumento 2	✓			

3. Conclusiones:

El instrumento cumple con lo requerido


Rony Michael Bordaless Campos
BOLETERO PUBLICITAS AL SIGNATURAS
REG. CIP. 120544

Pimentel, Junio 2016

Mg.

DNI: 42442363

PLACAS FOTOGRÁFICAS



Desarrollando el taller “**TU OPINIÓN SUMA A NUESTRA DECISIÓN**”, área de logística - 2016.



Desarrollando el taller con el tema de canales de comunicación, área de logística – 2016.



Desarrollando **El taller de relaciones interpersonales** en el trabajo, área de logística – 2016.



Desarrollando la Estrategia Eventos de Integración y el taller de Liderazgo Motivacional, Trabajo en equipo
afrontando las Barreras de la comunicación, Cancha deportiva – 2016.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: ESTRATEGIAS DE RELACIONES INTERPERSONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE, 2016

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión del talento

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN
¿Qué influencia ejerce la aplicación de estrategias de relaciones interpersonales en el fortalecimiento de la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016?	GENERAL	VARIABLE DEPENDIENTE	LIDERAZGO	Estuvo conformado por 55 trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.
	Determinar la influencia que ejerce la implementación de las estrategias de relaciones interpersonales para el fortalecimiento la comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque, 2016	Estrategias de relaciones interpersonales	TRABAJO EN EQUIPO	MUESTRA
	ESPECÍFICOS		EMPAÍIA	Representada por 35 trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.
	Diagnosticar el nivel de comunicación interna en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.			
	Diseñar las estrategias de relaciones interpersonales a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.	VARIABLE INDEPENDIENTE	NIVEL DE COMUNICACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
	Implementar las estrategias de relaciones interpersonales a los trabajadores del área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.		CANALES DE COMUNICACIÓN	PRE - EXPERIMENTAL G.C: O1 X O2
	Evaluar el nivel de comunicación interna alcanzado alcanzado en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.			MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS
	Comparar el pre y el post test del nivel de comunicación alcanzado en el área de logística del Gobierno Regional Lambayeque.		BARRERAS DE COMUNICACIÓN	Programa SPSS data versión 22. Excel

ELABORADO POR: TORRES CHUQUIZUTA LUZ BERENIZ